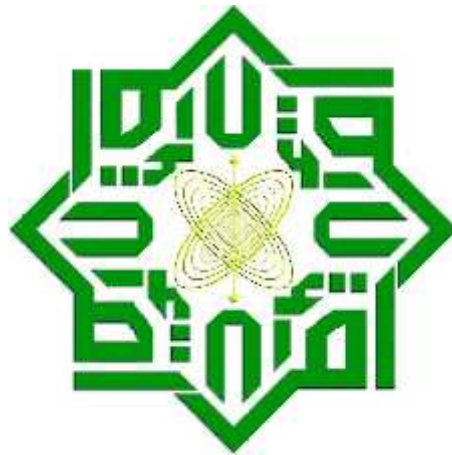


SKRIPSI

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA
PT. PLN (PERSERO) CABANG PEKANBARU
RAYON PANAM**



OLEH :

DENY SETIAWAN
NIM. 10775000404

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTHAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2013**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirabbil'amin, puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat pada waktunya yang diberi judul : “ ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA PT. PLN (PERSERO) CABANG PEKANBARU RAYON PANAM Sholawat dan salam tidak lupa penulis ucapkan buat baginda Rasulullah yaitu Nabi Besar Muhammad SAW yang menjadi suri tauladan bagi umat Islam. Semoga sholawat dan salam selalu curahkan kepada beliau dan para sahabat-sahabatnya dan semoga kita tergolong pada orang-orang ahli Surga.

Pembuatan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi syarat-syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (SI) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada penyusunan skripsi ini, banyak sekali mendapat bantuan dan motivasi dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengungkapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memotivasi baik moril maupun materil, terutama penulis sampaikan kepada

1. Buat orang tua saya SUGITO B.A dan SRI SUBANDIAH Yang telah memberikan semangat dan bantuan skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Buat ibu dosen SEHANI, SE.MM selaku dosen pembimbing yang sudah membimbing dan memotivasi saya selama dalam pembuatan skripsi ini
3. Bapak DR,MAHENDRA ROMUS,SP,M,Ec sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

4. Bapak AFRIZAL, S.Sos, M.Si sebagai Kepala Jurusan Administrasi Negara
5. Bapak Muslim S.Sos,M.Si dan Bapak Afrinaldi, S.Ip, M.Si Selaku dosen
Penguji munaqasah
6. Bapak dan Ibu dosen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam
Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak memberikan ilmu
pengetahuan kepada penulis serta semua staf pegawai.
7. Bapak selaku Manajer PT. PLN (persero) CABANG PEKANBARU RAYON
PANAM dan seluruh pegawai dan Karyawan yang telah membantu penulis
dalam memberikan informasi dan data demi kelancaran penulisan skripsi ini.
8. Dan seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
Semoga Allah SWT memberikan segala amalan dan kebaikan dengan pahala
yang setimpal

Demikianlah, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata
penulis ucapkan terima kasih

Pekanbaru, 27 Januari 2013

Penulis,

DENY SETIAWAN
10775000404

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PADA PT. PLN(PERSERO) CABANG PEKANBARU RAYON PANAM

Oleh :

DENY SETIAWAN
10775000404

Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Penelitian ini dilakukan pada PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon panam. dan penelitian ini dilaksanakan pada bulan desember 2011 sampai dengan febbuari 2012, tujuan penelitian ini untuk menganalisa pelayanan publik pada PT. PLN (persero) rayon panam serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada PT. PLN (persero) cabang pekanbaru rayon panam. adapun variabel dalam penelitian ini yaitu pelayanan publik dan indikator dari pelayanan publik terdiri dari Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Dengan data yang di ambil data Primer dan data Sekunder

Penulis menetapkan sampel sebanyak 100 orang yang mampu mewakili seluruh masyarakat Pelanggan yang secara kebetulan membutuhkan pelayanan di PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon panam, Teknik menetapkan jumlah sampel dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik Sampling teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja masyarakat yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel dan Teknik dalam pengumpulan data, penulis menggunakan wawancara dan kuisisioner, Analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan deskriptif Kualitatif, yaitu suatu cara yang menguraikan secara menyeluruh tentang data yang diperoleh dianalisa dan memiliki hubungan. Sehingga sampai kepada sasaran dan tujuan penelitian yang diinginkan.

Setelah data terkumpul dengan menggunakan beberapa metode di atas, sehingga penulis menemukan dan menetapkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan sehingga diperoleh hasil bahwa pelayanan publik pada PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon panam dimana hasil rekapitulasi akhir penelitian diperoleh dari hasil kuisisioner yang penulis berikan kepada 100 orang responden dan 18 pertanyaan dimana diperoleh hasil “Kurang Baik” dengan persentase (23,66%) sangat baik (23,27%). baik (20,77%) cukup baik (20,66%) tidak baik (11,61%) . Hal ini didukung dengan hasil riset yang penulis lakukan kepada responden.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional

Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1 1.2
Perumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	15
1.4 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Pelayanan Publik	17
2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	23
2.3 Pelayanan Prima	26
2.4 Pandangan Islam Tentang Pelayanan Publik.....	29
2.5 Definisi Konsep	31
2.6 Definisi Operasional	32
2.7 Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Bentuk Penelitian.....	35
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
3.3 Populasi dan Sampel	35
3.4 Jenis dan Sumber Data	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data	39
3.6 Kerangka Pemikiran	40
3.7 Variabel Indikator	41
3.8 Teknik Pengukuran	42

3.9 Analisis Data	45
 BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	46
4.2 Struktur Organisasi Perusahaan	53
4.3 Aktivitas Perusahaan	67
4.4 Persyaratan untuk Pendapatkan Pelayanan.....	71
 BAB V PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	
5.1 Identitas Responden Penelitian	74
5.2 Transparansi	76
5.3 Akuntabilitas	81
5.4 Kondisional	86
5.5 Partisipatif	92
5.6 Kesamaan hak	97
5.7 Keseimbangan hak dan Kewajiban	102
5.8 Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pelayanan Publik Pada P.T Pln (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam	108
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	111
6.2 Saran	112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

TABEL-TABEL

Tabel I.1	Jumlah Pelanggan Pada PT.Pln (persero) cabang pekanbaru rayon pana.....	8
Tabel I.2	Jenis dan Jumlah Pelayanan yang Dilaksanakan Pada PT.Pln (persero) cabang pekanbaru rayon panam	9
Tabel I.3	laporan Keluhan Pelanggan Pada PT.Pln (persero) cabang pekanbaru rayon panam	10
Tabel I.4	Daftar Pemadaman Listrik di PT.Pln (persero) cabang pekanbaru rayon panam	13
Tabel III.1	Jumlah Populasi dan Sampel	36
Tabel III.2	Populasi dan Sampel	37
Tabel III.3	Key Informan	38
Tabel III.3	Kerangka Pemikiran.....	40
Tabel III.4	Operasional Variabel Indikator	41
Tabel V.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel V.2	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	75
Tabel V.3	Identitas Responden Berdasarkan Mata Pencarian	75
Tabel V.4	Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelayanan Informasi yang Jelas terhadap persyaratan dan Prosedur Yang Diberikan Pada PT.Pln (persero) Cabang pekanbaru Rayon panam	76
Tabel V.5	Distribusi Jawaban Responden Tentang Karyawan PT. PLN Persero Riau Cabang Pekanbaru Selalu Memberikan Perhatian Personal dalam Pelayanan	78
Tabel V.6	Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelayanan Melalui Komunikasi Yang Diberikan Oleh PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam.....	79
Tabel V.7	Rekapitulasi Transparansi	80
Tabel V.8	Distribusi Jawaban Responden Tentang Jaminan Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Pelayanan	81
Tabel V.9	Distribusi Jawaban Responden Tentang Jaminan Pemasangan Instalasi Listrik	83
Tabel V.10	Distribusi Jawaban Responden Tentang Ketepatan	

	Waktu dalam Pelayanan balik nama pelanggan.....	85
Tabel V.11	Rekapitulasi Akuntabilitas	86
Tabel V.12	Distribusi Jawaban Responden Tentang Sikap Pelayanan yang Ramah dan Sopan.....	87
Tabel V.13	Distribusi Jawaban Responden Tentang Tindakan Cepat Petugas Apabila Pelanggan Membutuhkan.....	88
Tabel V.14	Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelayanan Bersifat Jelas dan Terpercaya.....	90
Tabel V.15	Rekapitulasi Kondisional	91
Tabel V.16	Distribusi Jawaban Responden Tentang Perusahaan Berusaha Membangun Kedekatan dan Keakraban Dengan Solusi.....	92
Tabel V.17	Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelayanan yang Mengikut Sertakan Masyarakat.....	94
Tabel V.18	Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelayanan yang Memperhatikan Aspirasi Masyarakat.....	95
Tabel V.19	Rekapitulasi Partisipatif	96
Tabel V.20	Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelayanan Bersifat Kesamaan Hak yang Diberikan Oleh PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru.....	97
Tabel V.21	Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelayanan yang Diberikan Oleh PT. PLN (Persero) cabang Pekanbaru Rayon Panam Jika Pelanggan Berbeda Agama Dan Suku.....	99
Tabel V.22	Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelayanan yang Diberikan Oleh PT. PLN Persero Rayon Panam Cabang Pekanbaru Jika Pelanggan Berbeda Golongan dan Status Sosial.....	100
Tabel V.23	Rekapitulasi Kesamaan Hak	101
Tabel V.24	Distribusi Jawaban Responden Tentang Adanya Giliran Pemadaman Listrik yang Diberlakukan Oleh Pihak PT. PLN.....	102
Tabel V.25	Distribusi Jawaban Responden Tentang Prosedur Penerimaan Pasang Baru dan Penambahan Daya yang Cepat dan Tepat.....	104

Tabel V.26	Distribusi Jawaban Responden Tentang Perusahaan Cepat dan Tanggap dalam Memenuhi Kebutuhan Listrik.....	105
Tabel V.26	Rekapitulasi Keseimbangan Hak dan Kewajiban	106
Tabel V.26	Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Pelayanan Publik Pada PT. PLN Persero Riau Cabang Pekanbaru Rayon Panam.....	107

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR II.1	DIMENSI KUALITAS PELAYANAN.....	28
GAMBAR IV.2	STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN	56

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam upaya memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa, tenaga listrik sebagai bagian dari cabang produksi yang penting bagi negara. Sebagai salah satu hasil pemanfaatan kekayaan alam yang menguasai hajat hidup orang banyak, tenaga listrik perlu dipergunakan untuk kesejahteraan dan kemakmuran rakyat. Demikian juga dalam upaya memenuhi kebutuhan tenaga listrik secara lebih merata, adil dan untuk lebih meningkatkan kemampuan negara dalam hal penyediaan tenaga listrik, dapat diberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada Badan Usaha Milik Negara untuk menyediakan tenaga listrik berdasarkan Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik.

PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam (merupakan perusahaan negara yang bergerak di bidang pelayanan jasa yaitu penerangan listrik. PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam adalah suatu Badan Usaha Milik Negara yang dipercaya untuk mengupayakan pemenuhan listrik bagi masyarakat. Perusahaan ini bertugas untuk membangkitkan dan mendistribusikan tenaga listrik kepada seluruh lapisan masyarakat (pelanggan atau calon pelanggan wilayah Panam) Walaupun telah dinyatakan sebagai perusahaan perseroan yang berhak memperoleh keuntungan dalam usahanya, tidak dapat dilupakan bahwa PT. PLN (persero) rayon panam adalah agen pembangunan yang seharusnya mampu memberikan pelayanan seoptimal mungkin sehingga mempercepat tercapainya masyarakat adil, makmur, sejahtera.

BUMN merupakan organisasi yang dimiliki oleh pemerintah baik pusat maupun daerah dengan penyertaan modal sebesar 50% atau lebih. BUMN berada di bawah top manajerial pemerintah, yang meliputi hak untuk menunjuk top manajemen dan menentukan kebijaksanaan pokok. BUMN berusaha dalam aktivitas yang mempunyai sifat bisnis, yang menyangkut ide investasi dan keuntungan dengan memasarkan produk yang dihasilkan berupa barang dan jasa.

Organisasi PLN merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berbentuk PERSERO. Menurut UU No. 19 Tahun 2003, yang dimaksud dengan PT. PERSERO adalah sebagai berikut:

1. Berbentuk PT (sesuai dengan UU No.1 tahun 1995 yang diubah dengan UU No. 40 Tahun 2007)
2. Minimum 51 % sahamnya dimiliki dan dikelola oleh pemerintah
3. Melalui penyertaan modal secara langsung ditetapkan oleh pemerintah

Adapun ciri-ciri PT. PERSERO adalah suatu perusahaan yang makna usahanya untuk memupuk keuntungan. Artinya yaitu bertujuan untuk menyediakan barang atau jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat, yang dapat dilakukan dengan cara pelayanan dan organisasi yang baik, efektif, dan efisien, pelayanan umum yang baik dan memuaskan.

Setiap perusahaan publik ketika didirikan memiliki visi dan misi yang mana hal tersebut menjadi acuan atau landasan dalam beroperasinya sebuah perusahaan sehingga dapat menciptakan kemajuan kelak bagi perusahaan tersebut dan menyenangkan publik. Pada kesempatan ini penulis menjelaskan maksud dari pemerintah mendirikan PT. PLN yang bermotto: *"Listrik untuk kehidupan yang*

lebih baik ". Dengan demikian beranjak dari motto perusahaan, maka visi dan misi perusahaan dapat tercapai.

Pelayanan Publik adalah Kegiatan atau rangkaian Kegiatan Dalam Rangka Pemenuhan Kebutuhan Pelayanan Sesuai Dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU no 25 tahun 2009 bagian 1 pasal 1 no 1)

Kegiatan penyelenggaraan ketenagalistrikan di Indonesia dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu UU No.30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan dan peraturan-peraturan pelaksanaannya. Salah satu hal yang diatur didalamnya adalah mengenai hak dan kewajiban pelanggan dan pengusaha PLN. Pengaturan mengenai hak dan kewajiban dimaksud adalah untuk menyeimbangkan kedudukan antara pelanggan dan pengusaha tenaga listrik. Pengaturan tersebut sejalan dan sejiwa dengan ketentuan mengenai perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud dalam UU No. 30 Tahun 2009 yang disusun dan diundangkan dengan tujuan untuk lebih memberdayakan konsumen yang pada gilirannya dapat mendorong iklim usaha yang sehat dan mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan di pasar global.

Dalam menjalankan tugasnya harus mengetahui hak dan kewajiban PLN agar tidak terjadi deviasi-deviasi yang tidak diinginkan. Begitu juga pelanggan yang mempunyai hak dan kewajiban. Berikut ini diuraikan secara umum hak dan kewajiban pelanggan dan PLN yang dikutip dari Dokumen PT. PLN (persero) rayon panam, Panduan Listrik Riau 2010. (UU No 30 2009 bagian ke 25 pasal 29)

PT. PLN (persero) cabang pekanbaru rayon panam selaku pengusaha dalam melaksanakan menyediakan tenaga listrik untuk kepentingan umum mempunyai hak dan kewajiban, antara lain sebagai berikut:

1. Hak-hak PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam meliputi :

- a. Hak menerima pembayaran atas listrik yang telah dinikmati pelanggan
- b. Untuk kepentingan umum, PLN dalam melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik diberi kewenangan untuk melintas danau dan sungai baik diatas maupun di bawah permukaan, melintas jalan umum dan jalan kereta api
- c. Sepanjang tidak bertentangan dan memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku, untuk kepentingan umum PLN juga diberi kewenangan untuk masuk ke tempat umum atau perorangan dan menggunakannya untuk sementara, menggunakan tanah, melintas diatas atau di bawah bangunan, memotong atau menebang tumbuh-tumbuhan yang menghalanginya.
- d. Dalam melaksanakan kegiatan sebagaimana dimaksud dalam butir 2 di atas, PLN harus mendapat persetujuan terlebih dahulu dari pihak yang berhak atas tanah, bangunan dan tanaman.
- e. Pengusaha tidak bertanggung jawab atas bahaya terhadap kesehatan, nyawa, dan barang yang timbul karena penggunaan tenaga listrik yang tidak sesuai peruntukannya

2. Kewajiban PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru rayon panam

meliputi:

- a. Memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai barang atau jasa yang dipasarkan
- b. Menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku
- c. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan memperhatikan hak-hak konsumen sesuai perundang-undangan
- d. Memperhatikan keselamatan ketenagalistrikan (keselamatan kerja dan keselamatan umum)
- e. Memberikan perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik, dan bertanggung jawab atas segala kerugian atau bahaya terhadap nyawa, barang yang timbul karena kelalaian PLN
- f. Melakukan pengamanan instalasi ketenagalistrikan terhadap bahaya yang mungkin timbul.

Masyarakat dan pelanggan dalam memanfaatkan tenaga listrik mempunyai hak dan kewajiban antara lain sebagai berikut:

1. Hak Pelanggan

- a. Mendapat pelayanan yang baik untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik maupun pelayanan yang lainnya
- b. Mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik
- c. Memperoleh tenaga listrik dengan harga yang wajar
- d. Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan

kesalahan atau kelalaian pengoperasian oleh pengusaha

2. Kewajiban Pelanggan

- a. Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik
- b. Menjaga dan memelihara keamanan instalasi ketenagalistrikan
- c. Membayar uang langganan atau harga tenaga listrik sesuai ketentuan
- d. Mengizinkan PLN untuk melaksanakan wewenanganya
- e. Memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan yang diperuntukkan

Dari uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kedudukan antara pelanggan dan PLN adalah setara dan seimbang, yang mana apabila melanggar kewajibannya akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan PLN adalah bagian dari pelayanan publik yang mana berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan PLN harus mampu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. PLN dalam menjalankan tugasnya berpedoman pada UU No 30 Tahun 2009.

Pelayanan publik dan pelayanan pelanggan yang dilakukan oleh pihak PT. PLN dinilai masyarakat sendiri masih belum bisa memenuhi keutuhan atau dengan kata lain belum mencapai target. Hal ini dapat dilihat banyaknya kritikan yang dilontarkan masyarakat luas baik via media maupun secara langsung. Untuk menciptakan kepercayaan pelanggan atau calon pelanggan kepada pihak PT. PLN (persero) cabang Pekanbaru rayon panam dapat diukur dari aspek kinerja pelayanan publik.

Pelayanan yang secara umum didambakan ialah : kemudahan dalam mengurus kepentingan, mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan perilaku yang sama tanpa pilih-pilih, mendapatkan perilaku yang jujur dan terus terang setelah pelayanan yang baik dilakukan dalam masyarakat akan berdampak positif pada masyarakat itu sendiri diantaranya, masyarakat menghargai kepada pegawai

Jumlah keseluruhan pelanggan PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam dari bulan Januari sampai september dapat kita lihat pada tabel 1.1 berikut ini:

**Tabel I.1. Jumlah Pelanggan PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru
Rayon Panam dari Bulan Januari-September 2011**

No	Bulan	Jumlah Pelanggan	Daftar Tunggu
1	Januari	53.938	13.798
2	Februari	54.133	17.091
3	Maret	54.230	17.401
4	April	56.988	15.160
5	Mei	62.238	14.884
6	Juni	63.736	16.215
7	Juli	64.393	17.955
8	Agustus	64.791	17.584
9	September	65.519	17.103

Sumber: PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru, Rayon Panam 2011

Untuk lebih jelasnya mengenai pelayanan yang dilakukan oleh PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam bulan terakhir dapat dilihat pada table 1.2 dibawah ini:

Tabel 1.2 Jenis dan Jumlah Pelayanan yang Dilaksanakan pada PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam pada Bulan Januari-September 2011

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Pelanggan
1	Pasang baru	17.103 Pelanggan
2	Ekstra	93 Pelanggan
3	Perubahan Daya	4.636 Pelanggan
4	Balik Nama	2.210 Pelanggan
5	Perubahan Tarif Pelanggan	2.500 Pelanggan
Jumlah		26542 Pelanggan

Sumber: PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru, Rayon Panam 2011

Di lihat dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah pelayanan Di PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam cukup banyak. Jumlah pelanggan yang mengurus pasang baru berjumlah 17103 pelanggan, yang melakukan daya ekstra 93 pelanggan, sedangkan perubahan daya 4636, kemudian balik nama 2210 dan perubahan tarif pelanggan yaitu 2500. Jadi keseluruhan jumlah semua urusan 26542.

Dari jenis pelayanan yang diberikan oleh PT.PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam terdapat beberapa keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan PT.PLN (persero) Rayon Panam dari bulan januari 2011- september 2011

Tabel 1.3 laporan Keluhan pelanggan pada PT.PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam dari bulan januari 2011-September 2011

Bulan	laporan Keluhan Pelanggan Pada PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam			jumlah
	Pelayanan komunikasi melalui telepon,	Lambatnya penanganan, pasangbaru, perubahan daya,kerusakan trapo, ekstra	Pemadaman listrik, kesalahan pencatatan meteran	
januari	20	26	31	77
februari	4	9	22	35
maret	11	16	18	45
april	18	24	10	52
May	12	29	20	61
juni	6	17	13	36
juli	8	11	21	40
Agustus	11	14	29	54
September	7	15	19	41

Sumber : PT.PLN (persero) cabang Pekanbaru Rayon panam 2011

Di lihat dari tabel 1.3 dapat dilihat bahwa keluhan pelanggan terbanyak pada bulan januari berjumlah 77 keluhan pelanggan.

Adapun UU yang mengatur tentang tugas daripada PT. PLN Wilayah Riau Cabang Pekanbaru adalah UU No. 30 Tahun 2009 yang merupakan landasan dan acuan bagi pelaksanaan restrukturisasi sektor ketenagalistrikan agar pengelolaan usaha di sektor ini dapat dilaksanakan secara lebih efisien, transparan, dan kompetitif. Dalam Undang-undang ini selain diatur hak dan kewajiban pengusaha dan masyarakat yang menggunakan tenaga listrik, juga diatur sanksi terhadap tindak pidana yang menyangkut ketenagalistrikan mengingat sifat bahaya dari tenaga listrik dan akibat yang ditimbulkannya.

Kinerja berasal dari pengertian *performance*. Menurut Armstrong dan Baron dalam buku Manajemen Kinerja (2007:7) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi kepada ekonomi. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Dengan demikian, kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Eksistensi PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru rayon panam mempunyai peranan penting. Adapun fungsi dan tugas pada PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru rayon panam meliputi:

a. *Distribusi*

Disini pihak PLN mempunyai tugas untuk mendistribusikan energi listrik kepada pelanggan dan calon pelanggan untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat. Realitanya pendistribusian tersebut belum berjalan seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari pemadaman yang sangat memprihatinkan, dan masih banyak calon pelanggan yang belum mendapat supply listrik.

b. *Care*

Disini pihak PLN mempunyai tugas untuk menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan dan calon pelanggan lewat komunikasi, telepon atau via online. Realitanya masih ada pelanggan yang mengeluh dengan pelayanan melalui komunikasi telepon

c. *Maintenance*

Disini pihak PLN mempunyai tugas untuk melakukan pemeliharaan terhadap alat-alat pendistribusian listrik seperti tiang listrik, kabel, dan lain sebagainya yang diperlukan.

Dari ketiga fungsi di atas, dapat disimpulkan dari pengamatan peneliti di lapangan bahwa point a, b, dan c sudah dapat dikategorikan berfungsi tetapi belum menunjukkan hasil yang maksimal.

Adapun alasan penulis memilih melakukan penelitian di kantor PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam karena kantor P.T PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam ini yang memegang wewenang untuk pendistribusian listrik di area panam sehingga sesuai dengan judul yang saya angkat.

Pada akhir-akhir ini pelayanan publik PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam menjadi masalah publik. Hal ini dapat dilihat dengan adanya pemadaman listrik, yang mana sangat merugikan semua sektor terutama sektor ekonomi masyarakat panam Adapun jumlah pemadaman listrik pada PT. PLN Persero Riau Cabang Pekanbaru dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 1.4 Daftar Pemadaman Listrik di PT. PLN (Persero) Cabang
Pekanbaru Rayon Panam Pada Bulan Januari-September
2011**

No	Rayon Panam	Jumlah Pemadaman Listrik
1	Januari	8
2	Februari	5
3	Maret	6
4	April	-
5	Mei	4
6	Juni	11
7	Juli	7
8	Agustus	9
9	september	2
Jumlah		52

Sumber:PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru, Rayon Panam 2011

dapat dilihat dari tabel diatas bahwa jumlah pemadaman listrik daerah rayon panam dari bulan januari sampai september yaitu 52 kali.

Adapun gejala-gejala yang timbul pada pelayanan PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam adalah antara lain:

1. Pelanggan sangat kecewa atas pelayanan telekomunikasi yang diberikan

oleh PT.PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam.

2. Pelanggan merasa dirugikan oleh PLN atas pemadaman listrik yang sering terjadi
3. Permohonan masyarakat untuk menambah daya, perubahan daya, pasang baru atas pelanggan baru, sering kali mengalami penundaan.

Bertitik tolak dari gejala-gejala yang ada maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Kantor Cabang PLN Pekanbaru Rayon Panam dengan judul: **“Analisis Pelayanan Publik pada PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam”**.

1.2. Perumusan Masalah

Bertolak dari latar belakang di atas serta dari gejala-gejala yang ditemukan dilapangan, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

- a. Mengapa pelayanan publik di PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam belum berjalan dengan baik?
- b. Apa saja yang mempengaruhi pelayanan publik PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini bertujuan Untuk menganalisis pelayanan publik pada PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam.
2. Untuk mengetahui apa saja yang mempengaruhi pelayanan publik pada PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam

3. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

a. Secara Teoritis

Untuk mengaplikasikan teori yang didapat diperkuliahan dan untuk mengembangkan pemahaman dalam mencari masalah yang tepat disertai pemecahan masalah yang tepat (solusi) terutama bagi pengembangan teori Administrasi Negara.

b. Secara Praktis

a) Untuk menambah pengetahuan penulis dalam hal yang berkenaan

Pelayanan Publik PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon panam.

b) Untuk menilai sejauh mana pelayanan publik PT. PLN (Persero)

Cabang Pekanbaru Rayon Panam

c) Sebagai bahan informasi bagi peneliti selanjutnya yang meneliti

permasalahan sama mengenai Pelayanan Publik PT. PLN (Persero)

Cabang Pekanbaru Rayon Panam.

d) Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pimpinan PT. PLN

(Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam dan Pegawai Serta

Karyawan PLN

I.4. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini penulis mengemukakan beberapa teori yang berhubungan dengan penelitian ini, sehingga akan dapat mengemukakan suatu hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis menerangkan mengenai lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel variabel indikator penelitian, teknik pengukuran serta analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM

Pada bab ini, penulis menguraikan tentang sejarah singkat tentang perusahaan, Visi dan Misi Perusahaan, Dasar Hukum Perusahaan, dan Struktur Organisasi Perusahaan.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini penulis menguraikan mengenai hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini merupakan bab penutup dimana penulis akan mengambil beberapa kesimpulan dan saran-saran yang memungkinkan berguna bagi PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam di masa yang akan datang.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

Kata pelayanan berasal dari kata “layan” yang mendapat awalan “pe” dan akhiran “an” yang mempunyai arti menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain, sehingga pelayanan sendiri adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang berlangsung. Sedangkan dalam arti ekonomi, pelayanan adalah segala usaha penyediaan fasilitas maupun kegiatan tertentu dalam rangka mewujudkan kepuasan para pelanggan maupun calon pelanggan.

Pelayanan Pelanggan PT. PLN (persero) cabang Pekanbaru Rayon Panam (Customer Service) dua kata dengan dimensi yang sangat luas. Dibeberapa Literatur Pemasaran, kata pelayann diartikan sebagai perbedaan antara tingkat yang diinginkan (harapan, ekspektansi) pelanggan dengan apa yang telah dirasakan atau diperoleh pelanggan tergantung pada pemenuhan kebutuhan pelanggan yang meliputi.

1. Kualitas produk, berupa pasokan listrik, harga jual, ketepatan waktu penyambungan, dlsb

2. Kualitas Layanan (services) keramahan petugas loket, operator telepon, pelaksana opal, kemudahan membayar, kenyamanan, ruang tunggu sampai keterbukaan (tranparancies) proses dan mekanismenya.

Bagi PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam, yang dimaksud layanan kepada pelanggan, terdiri dari dua aspek

1. Pelayanan teknnk : misalnya kecepatan penyambungan, mutu tegangan, frekuensi, kontinuitas pasokan dan kecepatan dalam pemulihan gangguan dan seterusnya.

2. Pelayanan non-teknik ;Mulai dari penerimaan loket (front-liner, front-desk), penyelenggaraan administrasi tata usaha pelanggan, perhitungan rekening, fasilitas pembayaran rekening, pelayana informasi, dan lain sebagainya. (Pasal 15 Ayat (1) Undang –Undang NO 15 Tahun 1985)

Berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor 81 tahun 1993, pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan umum yang diberikan oleh instansi di pemerintah di pusat atau daerah dan lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan

kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.(sutopo,2003:9)

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

A. Pelayanan Publik adalah Kegiatan atau rangkaian Kegiatan Dalam Rangka Pemenuhan Kebutuhan Pelayanan Sesuai Dengan Peraturan Perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (bagian 1 pasal 1 no 1)

B. Tujuan Tentang Undang-undang Pelayanan Publik adalah:

a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan, seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak

C. Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berasaskan

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian Hukum
- c. Keseimbangan Hak dan Kewajiban
- d. Keprofesionalan
- e. Partisipatif
- f. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif

- g. Keterbukaan
- h. Akuntabilitas
- i. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- j. Ketepatan Waktu
- k. Kecepatan, Kemudahan (bagian 2 pasal 4)

(Agung Kurniawan,2010:87) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Istilah pelanggan dan customer dan pengguna jasa adalah masyarakat dalam arti luas, yang dipandang secara internal dan eksternal dari suatu birokrasi. Pelanggan internal adalah masyarakat di lingkungan kerja organisasi birokrasinya sendiri, seperti atasan langsung, pegawai, dan unit terkait lainnya dalam jajaran birokrasi yang bersangkutan, sedangkan yang dimaksud dengan pelanggan eksternal adalah pihak luar yang menggunakan jasa birokrasi, yaitu masyarakat dan pelanggan.

Jadi dapat disimpulkan pelayanan pelanggan adalah usaha yang diberikan oleh pihak penjual agar dapat memuaskan kebutuhan pelanggan dan calon pelanggan, atau dapat juga dikatakan pelayanan pelanggan adalah upaya suatu proses sadar dan terencana yang dilakukan oleh organisasi yang diinginkan agar produk atau jasanya tetap dapat menang bersaing melalui pemberian atau penyajian pelayanan kepada pelanggan yang mampu memberikan kepuasan optimal kepada pelanggan dan dilakukannya sebagian integral dari proses

menentukan visi, misi, dan strategi serta sistem yang diterapkan dalam organisasi
(Boediono, 2003:37)

Dengan demikian pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha dan kegiatan yang bersifat rasa, perannya akan lebih besar atau bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan tersebut terdapat kompetisi dalam usaha merekrut calon pelanggan.

(Tjiptono,2008:40) mengungkapkan bahwa untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara baik, ada empat kategori *service excellence* (pelayanan unggul) seperti :

- a. Kecepatan yakni kemampuan pegawai membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dimana layanan yang diberikan tidak membutuhkan waktu yang lama, sehingga tidak menimbulkan kebosanan serta tidak tumpang tindih dalam melakukan pekerjaan oleh masing-masing pegawai.
- b. Ketepatan mencakup ketepatan dalam masalah akhir seperti tanpa kesalahan, ketepatan menjawab kebutuhan pelanggan dan ketepatan dalam pemberian pelayanan
- c. Keramahan mencakup kemudahan melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan pelanggan, sikap keramahan.
- d. Kenyamanan mencakup kenyamanan pelanggan dalam memperoleh pelayanan

Menurut (Budiono,2003:38), pelayanan pelanggan yang baik adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan secara optimal dan terus-menerus bagi pelanggan yang mencakup kesembilan aspek di mana merupakan isi dari

keinginan dan harapan para pelanggan. Adapun kesembilan aspek tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Bebas membuat keputusan
- b. Memperoleh hasil sesuai keinginan
- c. Mempertahankan harga diri
- d. Diperlakukan secara adil
- e. Diterima dan disambut secara baik
- f. Diberitahu segala sesuatu yang terjadi
- g. Merasa aman dan dilindungi haknya
- h. Didudukan sebagai orang penting
- i. Menuntut keadilan.

Menilai kinerja kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan dapat dilihat pada mutu pelayanan. Mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan pihak yang menginginkannya (**Boediono, 2003:113**).

Dengan demikian, yang dikatakan mutu di sini adalah kondisi dinamis yang bisa menghasilkan:

- a. Produk yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- b. Jasa yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- c. Suatu proses yang memenuhi atau melebihi harapan
- d. lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan

Oleh sebab itu, pelayanan kepada pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, atau semakin kecil kesenjangannya

antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu.

Pengertian mutu dapat diartikan, kinerja untuk standar yang diharapkan oleh pelanggan. Titik temu kebutuhan pelanggan juga dapat diartikan sebagai mutu yang pertama dan setiap waktu. Menyediakan pelanggan dengan jasa secara konsisten adalah pelayanan yang bermutu. Arti mutu tidak hanya memuaskan pelanggan, tetapi menyngkan pelanggan, memberikan inovasi kepada pelanggan, dan membuat pelanggan menjadi kreatif.

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Menurut **(Kotler dalam Sampara Lukman,2000:55)** pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut **(Sampara dalam Lijan Poltak Sinembela,2008:75)** berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi

langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut (**Patton dalam Lijan Poltak Sinembela,2008:30**) nilai pelayanan sepenuh hati terletak pada :

a. Gairah

Menghasilkan semangat yang besar terhadap pekerjaan, diri sendiri dan orang lain. Pelayanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana memandang diri sendiri dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara memberi layanan kepada para konsumen.

b. Progresif

Penciptaan cara baru dan gaya pribadi. Bersikap kreatif di mulai dari berpikir, bukannya membatasi diri sendiri terhadap cara memberi layanan.

c. Proaktif

Untuk mencapai kualitas layanan yang lebih bagus diperlukan inisiatif yang tepat. Nilai tambahan layanan sepenuh hati merupakan alasan yang mendasari mengapa melakukan sesuatu bagi orang lain.

d. Positif

Senyum merupakan bahasa isyarat universal yang di pahami semua orang di muka bumi ini. Berlaku positif berarti seyogianya berlaku hangat dalam menyambut para konsumen.

Menurut **Fandy Tjiptono** dalam buku (**Harbani Pasolong, 2010:132**),

Kualitas merupakan :

- 1) Kesesuaian dengan persyarat/ tuntutan,
- 2) Kecocokan pemakaian,
- 3) Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan,
- 4) Bebas dari kerusakan,
- 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat,
- 6) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal,
- 7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut (**Zethaml & Haywood Farmer, 2005:90**) mengatakan ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu :

- 1) *Intangibility*,
- 2) *Heterogeneity*,
- 3) *Inseparability*.

Intangibility berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat *performance* dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan.

Heterogeneity berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula *performance* sering bervariasi dari suatu prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.

Inseparability berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi disektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

2.3 Pelayanan prima

Pelayanan prima merupakan strategi mewujudkan budaya kualitas dalam pelayanan publik. Orientasi dari pelayanan prima adalah kepuasan masyarakat pengguna pelayanan. Membangun pelayanan prima harus di mulai dari mewujudkan atau meningkatkan professional sumber daya manusia (SDM) untuk dapat memberi pelayanan yang terbaik, mendekati atau melebihi standar pelayanan yang ada **(Sedaryanti, 2004:22)**

Pelayanan publik menurut **Lijan Poltak Sinambela** adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. **(Harbani Pasolong, 2010:128)**

Menurut **(Lijan Poltak Sinambela,2010:133)** mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari :

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti,.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,

3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas,
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat,
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial,
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Selanjutnya, (**Fitzsimmons dalam Lijan Poltak Sinambela,2006:7**)

terdapat empat indikator pelayanan publik sebagai berikut :

- a. Keandalan
Pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
- b. Nyata
Penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya
- c. Pertanggungjawaban
Keinginan melayani konsumen dengan cepat
- d. Jaminan

Tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan empati yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Menurut **Boediono (2003:34)** pelayanan prima adalah pelayanan yang bermutu. Karena itu hakikat pelayanan prima yang bermutu adalah :

- a. Meningkatkan mutu dan kreativitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum
- b. Mendorong upaya mengefektifkan tatalaksana pelayanan, sehingga berhasil guna (efektif dan efisien)
- c. Mendorong timbulnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangun, meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas

Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/ perusahaan (**Atep Adya Brata, 2003:41**)

Menurut (**Atep Adya Brata,2003:41**) dalam bukunya "Dasar-dasar Pelayanan Prima" mengemukakan beberapa pengertian mengenai pelayanan prima yang seringkali dituangkan, antara lain :

- a. Pelayanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting
- b. Pelayanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat
- c. Pelayanan prima adalah mengutamakan kepuasan pelanggan
- d. Pelayanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra

- e. Pelayanan prima adalah pelayanan optimal dengan menghasilkan kepuasan pelanggan

2.4 Pandangan Islam Tentang Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan yang diberikan seharusnya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah berdasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimannannya dalam rangka menjalankan misi syariat islam. Tentunya hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komitmen materi semata, namun sebagai bagian dari nilai ibadah. Islam mensyari'atkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas maupun memecahkan setiap permasalahan. Didalam islam tidak mengenal kebebasan beraqidah ataupun kebebasan beribadah, apabila seorang telah memeluk islam sebagai keyakinan aqidahnya , maka baginya wajib untuk terikat dengan seluruh syariah islam dan diwajibkan untuk menyembah Allah Swt sesuai dengan cara yang sudah ditetapkan. Dalam Al-Qur'an dijelaskan berbuat baik kepada sesama manusia akan menimbulkan senang dan bahagia kepada seorang yang memerlukan pelayanan,

kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan keseimbangan hak dan kewajiban, serta kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen hendaklah selalu memperhatikan etika berkomunikasi, supaya tidak melakukan manipulasi pada

waktu menawarkan produk maupun berbicara dengan kebohongan. Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen, dan yang terpenting adalah tidak melanggar syariat dalam bermuamalah.

Allah Swt telah mengingatkan tentang etika berdagang sebagaimana yang termasuk dalam Q.S Asy-Syu'araa' :181-182:

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ
(١٨١) وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ (١٨٢)

Artinya :

“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain; dan timbanglah dengan timbangan yang benar.”(QS. Asy-Syu'araa' :181-182)

2.5 Definisi Konsep

Defenisi konsep merupakan suatu hal yang abstrak yang dibentuk dengan menggenerarilisasikan hal-hal khusus dan digeneralisasikan sebagai volume. Dalam hal ini untuk memberikan batasan yang lebih jelas dari masing-masing konsep yang akan diteliti. Adapun defenisi konsep yang diajukan sehubungan penelitian ini adalah:

Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang berlangsung, sedangkan pelayanan dalam arti ekonomi yaitu segala usaha penyediaan fasilitas maupun kegiatan tertentu dalam rangka mewujudkan kepuasan para pelanggan maupun calon pelanggan.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain untuk masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Konsep pelayanan publik yaitu pentingnya meningkatkan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan dengan cara memberi wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi sebagai pelayanan publik.

Pelayanan pelanggan yang baik adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan secara optimal dan terus-menerus bagi pelanggan.

Pelayanan berkualitas antara lain memiliki ciri-ciri seperti tidak prosedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan. Kemudian kualitas pelayanan prima tercermin dari:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan memberi dan menerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektif.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi

dilihat dari aspek apapun khususnya suku, agama, golongan, status sosial,

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. (**Sinambela,2010:133**)

2.6 Defenisi Operasional

Defenisi operasional merupakan suatu cara untuk mengukur variabel-variabel (Masri Siangarimbun, 2006: 46), sehingga dengan pengukuran ini dapat diketahui, indikator apa saja yang diketahui sebagai pendukungnya untuk dianalisa dari variabel tersebut.

Menurut **Sinambela**, mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari :

- 1) Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- 2) Akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,
- 3) Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas,
- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat,

- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial,
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2.7 Hipotesis

Berdasarkan latar belakang masalah dan telaah pustaka yang telah dikemukakan di atas, maka penulis mengemukakan hipotesis sebagai berikut : “ Diduga Pelayanan Publik pada PT. PLN Persero Cabang Pekanbaru Rayon Panam dilihat dari indikator Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban belum berjalan dengan baik”.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Bentuk Penelitian

Adapun bentuk penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu jenis penelitian yang menggambarkan suatu keadaan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Kantor PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam yang terletak di jalan H.R soebrantas panam Pekanbaru. Yang mana kantor PLN ini berfungsi untuk memegang andil pemasok pendistribusian tenaga listrik di wilayah panam. Waktu penelitian ini dilakukan setelah melaksanakan seminar proposal dalam jangka 3 bulan, penelitian ini dilakukan dari bulan Desember 2011 sampai bulan Febbuari 2012.

3.3 Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini penulis menggunakan Teknik Sampling, yaitu teknik pengambilan sampel secara sengaja, dengan catatan sampel tersebut mempunyai hubungan dengan permasalahan yang sedang di teliti. Jumlah sampel diketahui dengan menggunakan rumus Solvin. (Umar,2004 :146)

Oleh karena itu populasi dalam penelitian ini adalah diambil khusus yakni pelanggan dan calon pelanggan PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam sebagai pelanggan eksternal 65519 pelanggan. Semua populasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III.1 Jumlah Populasi dan Sampel Berdasarkan Jumlah Pelanggan di PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam

No	Bulan	Jumlah Pelanggan
1	Januari	53.938
2	Februari	54.133
3	Maret	54.230
4	April	56.988
5	Mei	62.238
6	Juni	63.736
7	Juli	64.393
8	Agustus	64.791
9	September	65.519

Sumber: Kantor PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru rayon panam, 2011

Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang penulis ambil untuk mewakili populasi secara keseluruhan sebagai responden berjumlah 100 orang atau pelanggan.

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = total populasi

e = tingkat error (toleransi kesalahan) dari sampel sebesar 10 %

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

$$n = \frac{65519}{1 + 65519(10)^2}$$

$$n = \frac{65519}{1 + 65519(0,10)^2}$$

$$n = \frac{65519}{1 + 65519(0,01)}$$

$$n = \frac{65519}{655.2}$$

$$n = 99,99$$

$$n = 100 \text{ Pelanggan}$$

Untuk lebih jelasnya mengenai pengambilan sampel dari Populasi jabarkan melalui Tabel berikut :

Tabel III.2 Populasi dan Sampel

No	Jumlah Populasi	Jumlah Populasi	Sampel	Persentase (%)
1	Masyarakat	65.519	100	100
	Jumlah Sampel Keseluruhan		100	100 %

Jadi keseluruhan Sampel yang akan di ambil dalam Penelitian ini adalah Sebanyak 100 orang dengan Persentase 100 %.

Sedangkan untuk mendapatkan informasi-informasi tambahan, peneliti menjadikan Karyawan PT. PLN (persero) cabang Pekanbaru Rayon Panam , sebagai *Key Informan* dalam penelitian ini, adapun informan kunci dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel III.3 Key Informan

No	Informasi kunci	Jumlah
1	Manajer PT.PLN (persero) cabang Pekanbaru Rayon Panam	1
2	Pegawai bagian Pelayanan Pelanggan PT.PLN (persero) cabang Pekanbaru Rayon Panam	1
3	Pegawai bagian Operasi Distribusi PT.PLN (persero) cabang Pekanbaru Rayon Panam	1
	Jumlah Keseluruhan	3

3.4 Jenis dan Sumber Data

a. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil pengamatan penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang dihadapi dan tanggapan responden mengenai pelaksanaan pelayanan publik PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam, meliputi:

- Wawancara dengan manajer dan Pegawai bagian pelayanan pengaduan pelanggan, Pegawai Operasi Distribusi dan pelanggan tentang pelayanan publik PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam.

b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dan diperlukan untuk mengumpulkan data yang sudah berupa dokumen atau catatan yang meliputi:

- Gambaran umum PT. PLN (PERSERO) Cabang Pekanbaru Rayon Panam
- Struktur organisasi PT. PLN (PERSERO) Cabang Pekanbaru Rayon Panam
- Keadaan dan jumlah pegawai PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam
- Dan lain-lain yang dianggap perlu

3.5 Teknik Pengumpulan Data

a).Observasi Non Partisipan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan di kantor PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam tetapi peneliti tidak terlibat langsung dalam proses kerja di dalamnya dan mengamati fenomena-fenomena di masyarakat.

b). Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung kepada pegawai di bagian pengaduan pelanggan. Begitu juga melakukan komunikasi langsung dengan responden untuk mendapatkan data dan informasi yang sesuai yaitu tentang pelaksanaan pelayanan publik PT. PLN (persero) cabang Pekanbaru Rayon Panam. Adapun bentuk wawancara yang peneliti pakai adalah wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan (**Sugiyono, 2006: 160**).

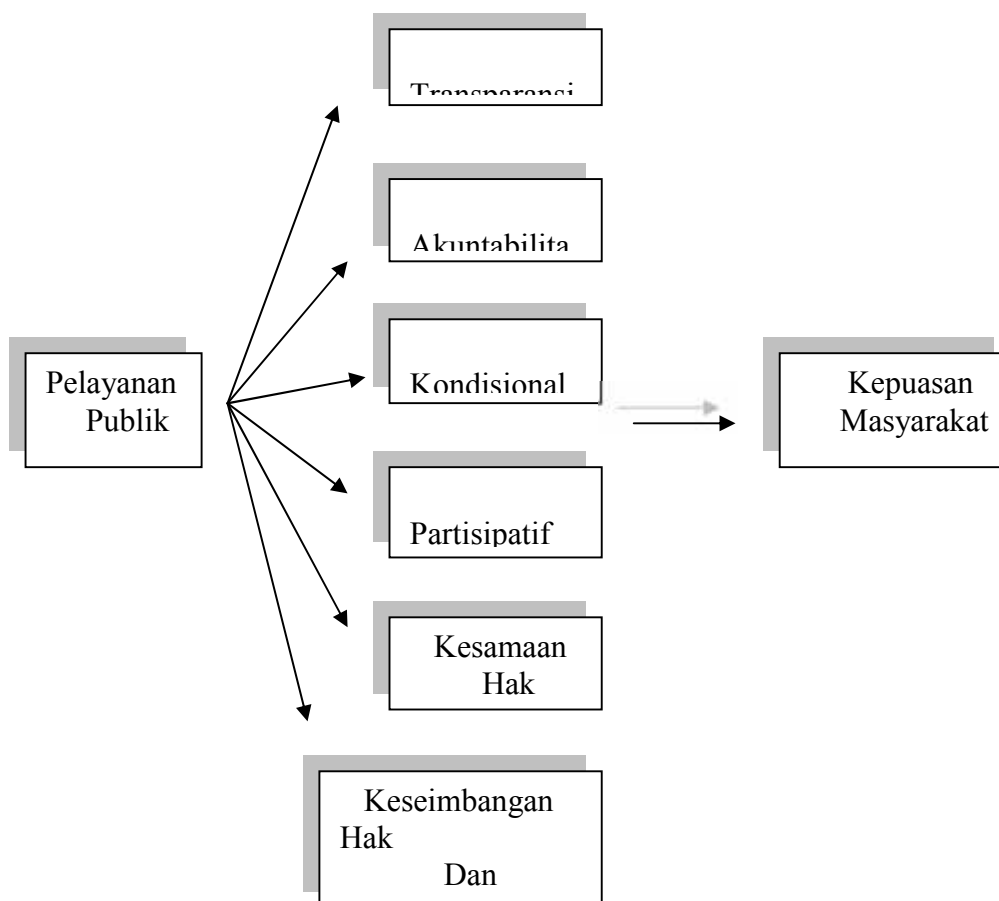
c). Angket

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

d). Penelitian Kepustakaan

Yaitu dengan melakukan studi terhadap sejumlah literatur maupun dokumen yang ada kaitannya dengan judul ataupun masalah penelitian.

3.6 Kerangka Pemikiran



3.7 Variabel Indikator

Untuk menganalisis pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan teori (Sinambela,2010:133) tentang kualitas pelayanan prima, antara lain:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Adapun operasional variabel indikator dapat dilihat dalam tabel 3.2 berikut ini :

Tabel III.4 Operasional variabel indikator

variabel	indikator
1	2
transparansi	-informasi -perhatian personal -komunikasi
akuntabilitas	-Jaminan -keamananan -kepercayaan
Kondisional	-kenyamanan -kecepatan -ketepatan
Partisipatif	-kedekatan dan keakraban -kebersamaan -kepekaan dan ketanggapan
Kesamaan hak	-pelayanan tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek agama,suku, golongan dan status sosial

Keseimbangan hak dan kewajiban	-keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan -hak dan kewajiban
Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.	

(Lijan Poltak Sinambela,2010:133)

3.8 Tehnik Pengukuran

Indikator dari pelayanan

1. Transparansi

Transparansi meliputi informasi, perhatian personal, dan komunikasi indikator yang di ukur adalah:

1. Sangat baik diberi nilai 5
2. Baik diberi nilai 4
3. Cukup baik diberi nilai 3
4. Kurang baik diberi nilai 2
5. tidak baik diberi nilai 1

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas meliputi jaminan, keamanan, kepercayaan indikator yang dikur adalah:

1. Sangat baik diberi nilai 5
2. Baik diberi nilai 4
3. Cukup baik diberi nilai 3
4. Kurang baik diberi nilai 2
5. Tidak baik diberi nilai 1

3. Kondisional,

Kondisional meliputi kenyamanan, kecepatan ,ketepatan, indikator yang diukur adalah :

1. Sangat baik diberi nilai 5
2. Baik diberi nilai 4
3. Cukup baik diberi nilai 3
4. Kurang baik diberi nilai 2
5. Tidak baik diberi nilai 1

4. Partisipatif

Partisipatif meliputi kedekatan keakraban, kebersamaan, kepekaan ketanggapan indikator yang di ukur adalah:

1. Sangat baik diberi nilai 5
2. Baik diberi nilai 4
3. Cukup baik diberi nilai 3
4. Kurang baik diberi nilai 2
5. Tidak baik diberi nilai 1

5. Kesamaan hak

Kesamaan Hak meliputi pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, agama, golongan, status sosial, indikator yang di ukur adalah:

1. Sangat baik diberi nilai 5
 2. Baik diberi nilai 4
 3. Cukup baik diberi nilai 3
 4. Kurang baik diberi nilai 2
 5. Tidak baik diberi nilai 1
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban, keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.hak dan kewajiban Indikator yang diukur adalah:

1. Sangat baik diberi nilai 5
2. Baik diberi nilai 4
3. Cukup baik diberi nilai 3
4. Kurang baik diberi nilai 2
5. Tidak baik diberi nilai 1

3.9 Analisis Data

Penelitian ini mengadopsi data deskriptif kualitatif. Setelah semua data dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam

penelitian ini, maka hasil data tersebut disajikan dalam bentuk tabel, kutipan wawancara. Kemudian dianalisa seluruh jawaban yang diperoleh dari informan dan responden sehingga dapat dideskripsikan dalam sebuah penulisan sesuai dengan teori untuk ditarik kesimpulan.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Untuk mempelajari sejarah singkat berdirinya PT. PLN (persero) rayon cabang pekanbaru panam. Kita mesti mengkaitkan dengan sejarah berdirinya kelistrikan secara umum di indonesia, Penyediaan tenaga listrik di Indonesia mulai dirintis sebelum tahun 1943 oleh perusahaan-perusahaan swasta Belanda seperti NV Aniem, NV Gebro, dan perusahaan lokal lainnya. Pada saat pendudukan Jepang yaitu 1943-1945 perusahaan listrik swasta tersebut dikuasai seluruhnya oleh Jepang dan pengelolaannya berdasarkan situasi dan kondisi daerah tersebut, seperti perusahaan listrik Jawa Barat, Jawa Tengah, Sumatera, dan lain-lain.

Pada tanggal 27 Oktober 1945 berdasarkan Kepres RI Nomor 1 tahun 1945 bahwa perusahaan listrik dan gas harus direbut Dari Jepang sehingga menjadi jawatan listrik dan gas yang berkedudukan di Yogyakarta. Pada masa agresi Belanda I perusahaan listrik Negara dikuasai kembali oleh pemilik semula. Saat agresi Belanda II, sebagian besar kantor jawatan listrik tersebut direbut kembali oleh tentara Belanda kecuali Aceh. Pada tahun 1950 jawatan listrik dan gas diubah menjadi jawatan listrik dan gas milik pemerintah kolonial Belanda, sedangkan perusahaan listrik swasta diserahkan kembali kepada pemiliknya dengan hasil KMB. Tahun 1952 jawatan tenaga listrik membawahi perusahaan Negara untuk tenaga listrik (perumtel) dan diperluas dengan membawahi perusahaan negara untuk distribusi tenaga listrik (peniditel). Berdasarkan keputusan presiden Nomor 163 tanggal 3 Oktober 1953 tentang nasionalisasi perusahaan listrik milik bangsa belanda yaitu jika konsensi perusahaannya telah berakhir maka beberapa perusahaan milik swasta tersebut diambil alih dan digabungkan ke jawatan tenaga listrik. Tahun 1958 DPR dan pemerintah RI menerbitkan UU tentang nasionalisasi semua perusahaan Belanda dan peraturan

pemerintah No. 18 tentang nasionalisasi perusahaan listrik dan gas milik Belanda. Berdasarkan peraturan pemerintah tersebut Penguasa Perusahaan-Perusahaan Listrik dan Gas (P3LG) menangani proses alih pemilikanya. (PT. PLN Wilayah Riau Cabang Pekanbaru, 2010.)

Melalui Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik No P.25/45/17 tanggal 3 September 1958 jawatan tenaga listrik diubah menjadi Perusahaan Listrik Negara (PLN). Sedangkan P3LG dibubarkan pada tahun 1959 setelah terjadi pembentukan Dewan Direktur Perusahaan Listrik Negara (DD PLN). Berdasarkan UU No 19 Tahun 1960 tentang perusahaan negara dan melalui PP RI No.67 Tahun 1961 dibentuk Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-LN) yang mengelola semua perusahaan listrik dan gas. Untuk mewujudkan UU dan peraturan pemerintah tersebut, menteri pekerjaan umum dan tenaga listrik menerbitkan SK Menteri No. 16/1/20 tanggal 20 Mei 1991 yang memuat tentang perubahan organisasi kelistrikan. Sumatera Utara, Aceh, Sumatera Barat, Riau menjadi eksploitasi I Tahun 1965 BPU-PLN dibubarkan dengan PP No. 19 dan dibentuk PLN dan Perusahaan Gas Negara. Berdasarkan Peraturan Menteri No.1/PRT/65 ditetapkan pembagian kerja PLN ditempatkan di bawah Direktorat Jenderal Tenaga Listrik di dalam lingkungan Departemen Perindustrian Dasar dan Tenaga (Depdariga).

Dalam kabinet pembangunan I Dirjen Gatrik PLN dan Lembaga Masalah Ketenagaan (LMK) dialihkan ke Departemen PUTL. LMK ditetapkan pengelolaan PLN melalui peraturan menteri PUTL No.6/PRT/1970. Tahun 1972 PLN ditetapkan sebagai perusahaan umum melalui PP No, 18 yang mengatur,

membina, mengawasi, dan melaksanakan perencanaan umurn di bidang kelistrikan nasional disamping tugas-tugas sebagai perusahaan

Berdasarkan Keputusan Menteri PTUL No.1/PRT/1973 ditetapkan pembagian kerja PLN menjadi 11 daerah eksploitasi, 4 daerah distribusi, dan 3 pembangkit. Melalui peraturan menteri PTUL No.13/PRT/1975 PLN eksploitasi dirubah menjadi PLN wilayah. PLN pembangunan menjadi PLN proyek induk di mana PLN menjadi 13 wilayah, 1 pembangkit, 2 distribusi, dan 10 proyek induk. PLN wilayah III Cabang Pekanbaru adalah merupakan lokasi penelitian ini.

Mengingat kebijaksanaan energi dipandang perlu untuk ditetapkan secara nasional maka pada kabinet pembangunan III dibentuk Departemen Pertambangan dan Energi. PLN serta PGN berpindah lingkungan dari Departemen PTUL ke Departemen Pertambangan dan energi di bidang ketenagaan yang selanjutnya ditangani oleh Direktorat Jenderal Ketenagaan.

Dalam kabinet pembangunan IV Dirjen Ketenagaan diubah menjadi Dirjen Listrik dan Energi Baru. Perubahan nama ini untuk memperjelas tugas dan fungsinya yaitu pembinaan program kelistrikan pembinaan perusahaan kelistrikan dan. pengembangan energi baru . Tugas-tugas pemerintah yang semula dipikul oleh PLN dapat lebih memusatkan fungsinya sebagai perusahaan.

Untuk menjamin penyediaan tenaga listrik seiring dengan keadaan dan kebutuhan pembangunan di bidang ketenagalistrikan, maka pemerintah bersama DPR mengeluarkan UU No.30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan dan PP RI No. 10 Tahun 1989 tentang penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik. Berdasarkan UU dan peraturan pemerintah tersebut PLN ditetapkan sebagai salah satu pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan. Tahun 1950 pemerintahan RI

menetapkan PP RI No. 17 tentang Perum LN. Peraturan ini merupakan dasar hukum dalam pelaksanaan operasional dan pengelolaan PLN sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan. (PT. PLN (persero) cabang pekanbaru rayon panam, 2010.)

1. Undang-Undang RI No. 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan yang baru direvisi dari UU No. 15 Tahun 1985 karena tidak sesuai dengan perkembangan keadaan dan perubahan dalam kehidupan masyarakat
2. Undang-Undang RI No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (BUMN)
3. Undang-Undang RI No.40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas Peraturan Pemerintah RI No. 10 Tahun 1989 tentang penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah RI No.3 Tahun 2005 dan Peraturan Pemerintah RI No.26 Tahun 2006
4. Peraturan Pemerintah RI No.23 Tahun 1994 tentang Pengalihan Bentuk Perum Listrik Negara menjadi Persero
5. Peraturan Pemerintah RI No.45 Tahun 2005 tentang Pendirian, Pengurusan, Pengawasan, Pembubaran BUMN

Dengan disetujui oleh Dewan Komisaris No.Komisaris No. 66/DK PLN/2002 Perihal Pembentukan SBU pada tanggal 25 juni 2002 dikeluarkan keputusan Direksi No. 083.K/010/DIR/2002 tentang Susunan Organisasi dan Uraian fungsi PT. PLN (Persero) Wilayah Riau yang selanjutnya ditindak lanjuti Keputusan Direksi No. 0576/ 440/DIW2002 tanggal 8 juni 2002 tentang

penugasan General Manajer Wilayah Riau keputusan Direksi No. 089.K/010IDIR/2002 tentang perubahan pengorganisasian Unit Bisnis dilingkungan PT. PLN (Persero) tanggal 2 juli 2002 dengan Wilayah Kerja meliputi Propinsi Riau (diluar Batam) yang terdiridari 4 Unit Operasional :

1. Cabang Pekanbaru
2. Cabang Dumai
3. Cabang Tanjung Pinang
4. Cabang Rengat.

Pada dasarnya, lingkup usaha PLN Wilayah Riau masih bergerak pada beberapa bidang sebagai berikut,

- Pembangkit tenaga Listrik (isolated)
- Pembelian Tenaga Listrik
- Pendistribusian Tenaga Listrik
- Pemasaran Tenaga Listrik
- Pemeliharaan Pembangkit .dan Jaringan distribusi
- Pembangunan. Pembangkit dan Jaringan Distribusi

PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru membagi wilayah kerjanya menjadi 4 Unit Pelayanan Operasional terdiri:

1. Rayon Kota
2. Rayon SimpangTiga
3. Rayon Panam
4. Rayon Rumbai

Sistem kelistrikan Riau *disupply* oleh beberapa system yaitu dari Sistem 150N kVa Sumber Riau dengan 6 Gardu Induk PLTD Isolated 145 PLTD, sewa beli Genset dan excess energi dari Pihak luar (PT. Riau Prima Energi).

Bagian sebagai salah satu BUMN disertai tugas untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum dan dapat diberitugas untuk melakukan pekerjaan usaha penunjang tenaga listrik.

Dari uraian diatas secara ringkas telah digambarkan sejarah kelistrikan di Indonesia serta berdiri PT.PLN (Persero) Unit Pengaduan Pelayanan Rayon Panam yang kini berstatus sebagai perusahaan yang menjalankan kemanfaatan umum pengelolaan kelistrikan dimulai febuari 2003 yang sebelumnya merupakan KAJA (kantor jaga), mengawasi, menjaga kerusakan trafo/ jaringan dibawah pengelolaan. PT.PLN (Persero) Unit Pelayanan Rayon Simpang Tiga Pekanbaru.

Dan setelah terbentuknya PT.PLN (Persero) Unit Pengaduan Pelayanan Rayon Panam di wilayah Panam Jalan HR. Soebrantas, maka dimulailah menjalankan operasi perusahaan, memberikan pelayanan kelistrikan kepada masyarakat,

1. Kelurahan Simpang baru
2. Kelurahan Tuah Karya
3. Kelurahan Sidomulyo Barat
4. Kelurahan Delima

perluasan jaringan-jaringan distribusi. Dengan adanya perluasan jaringan tersebut, maka sebagian besar masyarakat daerah Panam dan Arengka 1 sampai

Kubang telah mendapatkan pelayanan listrik, dengan demikian penambahan pelanggan meningkat secara otomatis dan penjualan listrik meningkat pula. PT.PLN (Persero) UPP.Rayon Panam didirikan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Dan untuk memudahkan para pelanggannya PT.PLN (Persero) Rayon Panam menyediakan 10 loket pembayaran rekening listrik yaitu

1. Kantor PLN Panam di jalan HR.Soebrantas .
2. KOPUBRI, simpang perumahan BRB di jalanKutilang.
3. PT. Multiusaha Mandiri Perdana, di Panam.
4. PT. Ladika, Jalan Lobak Arengka
5. Melayu Riau Sejahtera, Arengka 1.
6. Nurul Iman,Jalan HR. Soebrantas km.2 Kampar.
7. PRIMKOPUBRI, Jalan Amarta Widya Graha 1
8. KaryaBaru, Jalan Bangau Sakti.
9. UPP PantaiCermin.
10. PT. Usalla Perdana, Panam.

4.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi mengidentifikasi peran dan tanggung jawab semua anggota organisasi (Madura, 2001:16). Struktur organisasi ini menggambarkan kerangka kerja yang memiliki hubungan dan batasan yang jelas mengenai wewenang dan tanggung jawab dari setiap bagian yang ada dalam suatu organisasi. Dengan adanya stuktur organisasi akan memudahkan pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efssien Struktur organisasi PT. PLN (persero)

cabang Pekanbaru rayon panam ditetapkan melalui keputusan pimpinan PT. PLN Cabang Pekanbaru. sebagai berikut:

Dalam mengorganisir suatu kegiatan langkah pertama yang harus dilakukan oleh pimpinan perusahaan adalah menetapkan pekerjaan apa yang akan dilaksanakan agar pembagian tugas menjadi jelas, dan apa yang menjadi tujuan organisasi kelak dapat terpenuhi. Dengan adanya pembagian pekerjaan, maka setiap personil dari organisasi dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan yang telah digariskan tanpa adanya saling tindih.

Organisasi merupakan kumpulan orang-orang dengan masing-masing tugas untuk dijalankan dalam suatu kerjasama yang telah ditentukan. Untuk itu setiap unit yang ada dalam organisasi haruslah terkoordinir, dengan terjalinnya suatu koordinasi yang baik, diharapkan akan mampu membawa perusahaan kearah tujuan yang hendak dicapai atau dapat juga dikatakan bahwa organisasi ini merupakan suatu wadah untuk menjalankan aktivitas, dan gerak operasional demi tercapainya tujuan yang diinginkan. Tercapainya atau tidaknya tujuan suatu organisasi sangatlah tergantung kepada orang-orang yang menjalankan masing-masing tugas yang telah ditetapkan didalam organisasi tersebut.

Agar setiap tugas, tanggung jawab dan wewenang didalam suatu organisasi tersebut menjadi lebih jelas serta tidak kesimpang siuran, maka fungsi-fungsi di dalam perusahaan harus ditetapkan, diatur, dan disusun didalam suatu struktur organisasi dimana dengan adanya struktur organisasi tersebut maka wewenang, kedudukan serta tanggung jawab masing-masing jabatan dapat diketahui secara jelas

Struktur organisasi yang baik adalah yang bersifat efisien dan sehat. Dimana tiap-tiap satuan didalam organisasi dapat menjalankan peranannya dengan baik dan masing-masing sector organisasi dapat mencapai perbandingan yang terbaiknya antara hasil usaha dan kerja.

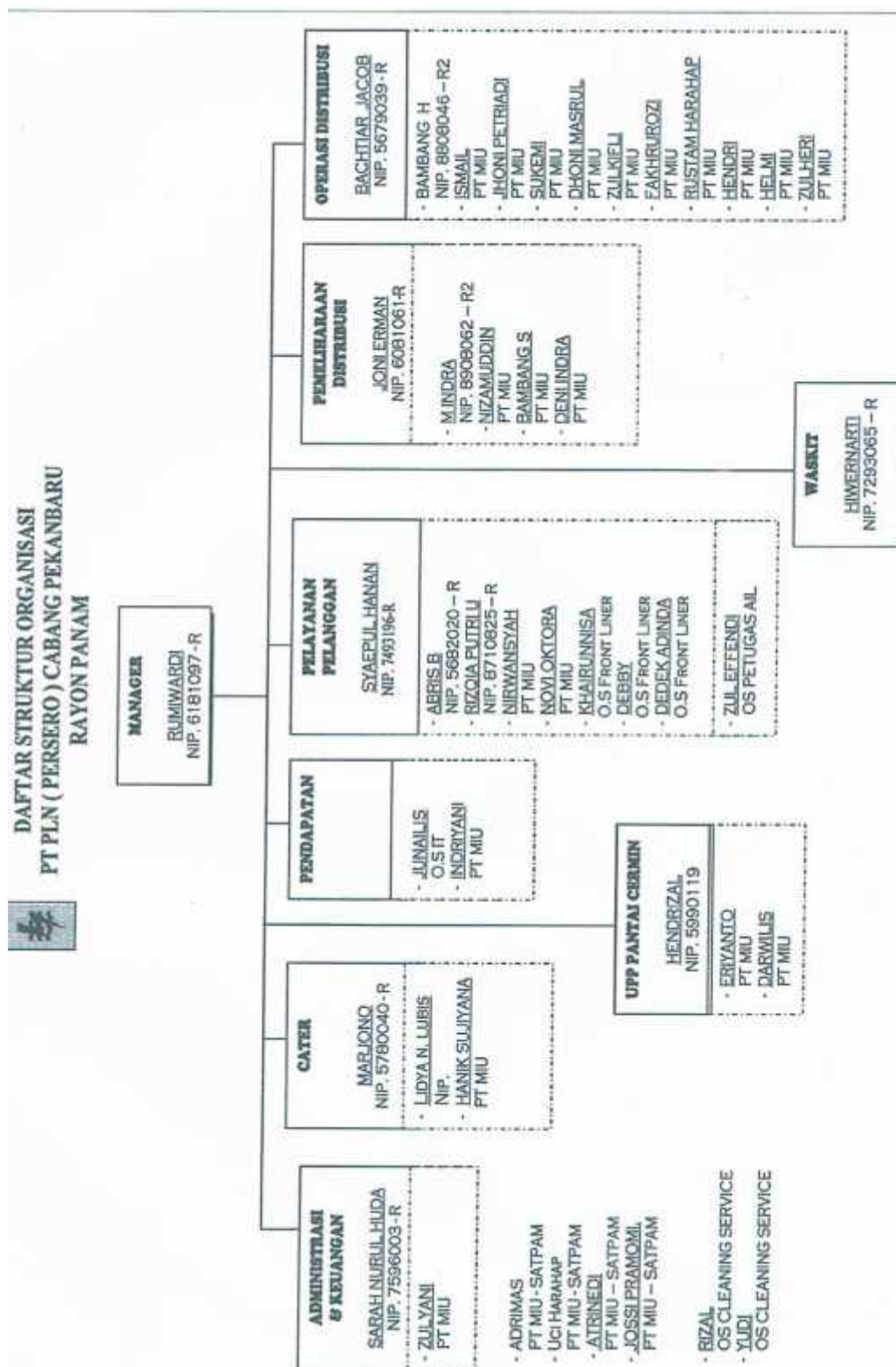
Demikian pula halnya dengan PT.PLN (Persero) UPP. Rayon Panam, sebagai salah satu BUMN milik pemerintah yang bertujuan memberikan pelayanan dibidang kelistrikan pada masyarakat (*public utility*) serta suatu perusahaan yang bertujuan untuk mencari keuntungan dari kegiatan operasionalisasi yang dilakukan,

struktur organisasi atau pengorganisasian yang merupakan syarat utama dan mutlak guna meningkatkan pekerjaan, tanggung jawab serta pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya struktur organisasi tersebut dapat memberikan ketegasan serta batas tanggung jawab yang jelas dari masing-masing jabatan, sehingga dapat menyelesaikan tugas yang telah dibebankan tetap pada waktunya.

Untuk selanjutnya, penulis akan melampirkan struktur organisasi PT.PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam

Gambar IV.1 Struktur Organisasi

Sumber : PT.PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam 2011



Sumber : PT. PLN (persero) cabang Pekanbaru Rayon Panam

Adapun masing-masing uraian tugas yang duduk dalam organisasi pada PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Manajer Rayon

Tanggung Jawab Utama :

- a. Merumuskan sasaran kerja Ranting sesuai dengan kebijakan Cabang sebagai pedoman kerja.
- b. Mengatur dan mengarahkan pelaksanaan tugas bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka membina dan memotivasi bawahan serta kelancaran pelaksanaan tugas.
- c. Menyusun RAO/UAI Ranting.
- d. Mengawasi dan mengkoordinasikan pengoperasian, dan pemeliharaan sarana penyediaan tenaga listrik agar sesuai dengan jadual dan target yang telah ditentukan.
- e. Mengkoordinasikan kegiatan pelayanan pelanggan pada calon pelanggan atau yang telah menjadi pelanggan agar target kwh terjual dan jumlah sambungan terpasang dapat tercapai.
- f. Memeriksa dan menandatangani bukti-bukti pengesahan penerimaan dan pengeluaran uang, Surat perintah kerja dan Surat dinas resmi yang dilaksanakan oleh Ranting.

- g. Memeriksa dan meneliti terhadap bukti-bukti pengiriman uang ke Bank Receipt PLN Cabang hasil penerimaan penjualan rekening serta mengecek hasil pencatatan stand meter konsumen besar dalam rangka meneliti kebenaran pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- h. Mengevaluasi pelaksanaan tugas seksi-seksi untuk mengetahui apakah sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan.
- i. Memberikan arahan dan pembinaan kepada para rekanan Ranting yang bergerak dalam bidang kelistrikan agar dalam pelaksanaan pembangunan dan pemeliharaan jaringan serta penanganan gangguan ataupun mutu pekerjaan sesuai dengan persyaratan yang berlaku di PLN.
- j. Merencanakan sistem pengawasan pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan oleh pihak ketiga dan penyerahan pekerjaan untuk menghindari adanya penyimpangan yang akan merugikan PLN.
- k. Membuat dan menyampaikan laporan kegiatan Ranting, sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas kepada Kepala Cabang.
- l. Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya.
- m. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawab pokoknya.

2. Supervisor Pendapatan

Tanggung Jawab Utama

- a) Menyusun rencana kerja Seksi Pendapatan sesuai rencana kerja Ranting/Rayon sebagai pedoman kerja.

- b) Membagi tugas kepada bawahan di Seksi Pendapatan dalam rangka pelaksanaan tugas.
- c) Mengklasifikasikan rekening-rekening listrik sesuai dengan jenis tarif dan lokasi untuk memudahkan pendistribusiannya.
- d) Mendistribusikan rekening listrik ke masing-masing Payment Point (PP) untuk proses penagihannya sesuai jadwal yang telah ditetapkan.
- e) Mengawasi dan memonitor kegiatan penagihan di Payment Point (PP) untuk upaya pembinaannya.
- f) Mengawasi dan memeriksa penyetoran uang penagihan rekening listrik ke Bank untuk keamanannya.
- g) Memeriksa laporan hasil penagihan yang dilakukan Payment Point (PP) untuk bahan evaluasi
- h) Mengawasi dan memeriksa pembukuan rekening listrik yang meliputi Rupiah Rekening, Rupiah RPJ, Rupiah Tagihan sesuai sesuai jenis tariff dank ode golongan pelanggan.
- i) Mengawasi dan memeriksa penyusunan Saldo Tunggakan dan pembatalan rekening listrik secara periodic sebagai bahan laporan keuangan.

3. Supervisor Pengawasan Kredit

Tanggung Jawab Utama :

- a) Merencanakan pemutusan sementara, penyambungan kembali dan pemutusan rampung.
- b) Merencanakan Piutang Ragu-ragu.

- c) Menerima daftar Rekening yang belum lunas dari Fungsi Penagihan.
- d) Menerima Perintah Penyambungan Kembali Sambungan Tenaga Listrik dari Fungsi Penagihan.
- e) Menerima daftar piutang ragu-ragu dari fungsi penagihan.
- f) Melaksanakan pemutusan sementara, penyambungan kembali dan pemutusan rampung.
- g) Melaksanakan penyelesaian penghapusan piutang ragu-ragu.
- h) Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pemutusan sementara, penyambungan kembali dan pemutusan rampung.
- i) Melaksanakan pengawasan terhadap penghapusan piutang ragu-ragu.
- j) Bekerja sama dengan fungsi terkait melakukan pemeriksaan terhadap saldo rekening listrik.
- k) Melakukan koordinasi dengan fungsi terkait.
- l) Membuat laporan sesuai di bidangnya.

4. Supervisor Pembaca Meter

Tanggung Jawab Utama :

- a) Menyusun rencana kerja seksi pembaca meter dan pengelolaan rekening sesuai rencana kerja bagian sebagai pedoman kerja.
- b) Membagi tugas kepada bawahan di seksi pembaca meter dan pengelolaan rekening dalam rangka pelaksanaan tugas.
- c) Mengarahkan dan membina para, rekanan sehubungan dengan kegiatan pencatatan meter, sehingga tidak terjadi kesalahan

pencatatan meter yang dapat merugikan.

- d) Memeriksa rute pembacaan meter dan daftar pembacaan meter.
- e) Memeriksa dan mengoreksi data stand meter yang tidak normal.
- f) Memeriksa bukti-bukti pengiriman uang hasil penjualan rekening listrik, penyambLmngan barn ke Bank serta mengecek kebenaran stand meter konsumen TR/SR sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- g) Mengawasi kemungkinan terjadinya pencurian tenaga listrik secara terpadu sebagai upaya mengurangi susut non teknis.
- h) Memonitor pendistribqsian rekening listrik kepada KUD/Payment Point sesuai jadwal yang telah ditetapkan.
- i) Membuat laporan berkala sesuai bidang tugasnya.
- j) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawab pokoknya.

5. Supervisor Keuangan dan Administrasi

Tanggung Jawab Utama :

- a) Menyusun langkah kegiatan sesuai rencana kerja seksi sebagai pedoman kerja.
- b) Membuat jadwal kegiatan seksi dalam rangka pelaksanaan tugas.
- c) Memeriksa konsep surat-surat keluar dan pendistribusian surat-surat masuk sesuai TLSK.
- d) Memeriksa berkas kepegawaian yang meliputi SPPD, absensi pegawai, daftar gaji dan tunjangan lainnya, biaya perawatan

kesehatan serta daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan data pegawai untuk disampaikan kepada atasan.

- e) Memeriksa bukti-bukti pembayaran baik kepada pegawai maupun kepada pihak ketiga dengan meneliti kelengkapan berkas dan keabsahannya guna kelancaran proses pembayarannya.
- f) Menghimpun data-data kekayaan perusahaan untuk evaluasi pengasuransianya.
- g) Memeriksa berkas pengadaan langsung dan usulan permintaan material instalasi dan ATK serta perlengkapan secara berkala untuk diajukan ke PLN Cabang.
- h) Memeriksa hitungan pajak sesuai bukti dan ketentuan yang berlaku.
- i) Mengecek buku kas harian baik penerimaan maupun pengeluaran sesuai dengan ketentuan.

6. Supervisor Pelayanan Pelanggan

Tanggung Jawab Utama :

- a) Menyusun rencana kerja seksi pelayanan pelanggan sesuai rencana kerja bagian sebagai pedoman kerja.
- b) Membagi tugas kepada bawahan di seksi pelayanan pelanggan, dalam rangka pelaksanaan tugas.
- c) Menyusun program-program untuk mempercepat pelayanan pelanggan atau calon pelanggan.
- d) Memonitor pelayanan informasi kepada pelanggan/calon

pelanggan tentang prosedur penyambungan atau perubahan daya aliran listrik dan pemakaian listrik sesuai ketentuan yang berlaku.

- e) Meneliti dan memeriksa berkas permohonan penyambungan baru/perubahan daya dari calon pelanggan/pelanggan berdasarkan data teknis dari seksi .terkait.
- f) Memeriksa bukti-bukti pengiriman uang hasil penyambungan baru/perubahan daya ke bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- g) Meneliti dan memeriksa berkas permohonan perubahan data/mutasi dari pelanggan.
- h) Meneliti dan memeriksa berkas permohonan layanan sementara, dari pelanggan/non pelanggan.
- i) Melakukan koordinasi guna pelaksanaan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) atas pelanggan yang teridentifikasi menggunakan tenaga listrik dengan tidak normal.
- j) Memonitor kegiatan pelayanan atas pengaduan atau pencarian informasi layanan.
- k) Memonitor kegiatan tata usaha langganan yang meliputi kwh jual sesuai dengan target yang ditentukan PLN Cabang.
- l) Mengarahkan dan membina para rekanan Ranting/Rayon yang bergerak .dalam bidang kelistrikan agar dalam pelaksanaan peketaan Penyambungan Baru/Perubahan Daya harus memenuhi

standara mute pekerjaan yang sudah ditetapkan PLN.

m) Membuat laporan berkala sesuai bidang tugasnya

7. Supervisor Pemeliharaan Distribusi

Tanggung Jawab Utama :

- a) menyusun rencana kerja seksi distribusi sebagai pedoman kerja dalam pelaksanaan tugas.
- b) Membagi tugas dan memberi petunjuk kepada bawahan pada seksi distribusi .untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- c) Mengatur dan mengkoordinisikan kegiatan bawahan dalam pengoperasian dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik sesuai dengan rencana.
- d) Memeriksa dan menganalisa kelainan atau gangguan sarana pendistribusian tenaga listrik untuk mengantisipasi kemungkinan terjadinya gangguan sesuai dengan rencana kerja.
- e) Mengawasi pemakaian suku cadang, material dan alai-alai bantu lainnya untuk menunjang pelaksanaan kegiatan operasi dan pemeliharaan.
- f) Mengawasi pelaksanaan pemutusan, pembongkaran, dan penyambungan kembali aliran listrik dalam pelaksanaan P2TL.
- g) Memeriksa secara berkala JTM, JTR, SR, Trafo dan merencanakan perbaikan apabila terjadi kerusakan.
- h) Memeriksa dan mengevaluasi hasil survey lapangan guns memenuhi permohonan talon pelanggan.
- i) Mengawasi perluasan JTM/JTR dan gardu dengan atau oleh pihak ketiga sebagai bahan laporan kepada PLN Cabang.

- j) Menyusun data pendukung AO/AI pada seksi-distribusi sebagai bahan usulan ke cabang.

8. Supervisor Operasi Distribusi

Tanggung Jawab Utama :

- a) Menyusun rencana kerja seksi operasi distribusi sebagai pedoman kerja.
- b) Membagi tugas kepada bawahan di seksi dalam rangka pelaksanaan tugas.
- c) Membuat jadwal kegiatan Seksi Operasi Distribusi.
- d) Mengawasi pelaksanaan pengoperasian jaringan distribusi.
- e) Memantau pelaksanaan pengaturan manuver jaringan dan gardu.
- f) Memantau pelaksanaan rencana pemeliharaan distribusi untuk keandalan sistem.
- g) Memantau pelaksanaan pemutakhiran data/informasi jaringan distribusi.
- h) Mengevaluasi data perbaikan jaringan untuk keandalan sistem.
- i) Mengawasi pelaksanaan program pemeriksaan penertiban aliran listrik (P2TL) sesuai target dan sasaran pemeliharaan.
- j) Menyusun usulan AO/AI Seksi Operasi Distribusi.
- k) Memantau pelaksanaan perbaikan gangguan di lokasi pengaduan atau gangguan.
- l) Mengawasi pelaksanaan penjagaan di tempat acara-acara penting kenegaraan atau khusus serta pelaksanaan piket siaga.
- m) Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya.

4.3 Aktivitas perusahaan

PT.PLN (Persero) cabang pekanbaru rayon panam merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pengadaan listrik dan tujuannya adalah untuk melayani kepentingan masyarakat atau penduduk (*public utility*) dengan cara melayani penyaluran aliran listrik kepada konsumen.

Aktifitas perusahaan adalah kegiatan-kegiatan yang terjadi didalam dan diluar perusahaan, baik secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi kelancaran jalannya perusahaan. Dengan adanya aktivitas perusahaan yang lancar, maka diharapkan dapat mendorong tercapainya tujuan perusahaan secara efektif dan efisien guna meningkatkan seoptimal mungkin. Selain itu tujuan berdirinya suatu organisasi atau perusahaan adalah untuk mencapai suatu tujuan tertentu, baik yang bersifat ekonomi maupun sosial dan salah satu tujuan pendirian organisasi secara ekonomi adalah untuk mendapatkan laba.

Untuk PT.PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam, wilayah kerjanya meliputi seluruh daerah Kecamatan Tampan. (Panam), dimana didalam aktifitas perusahaan yang bergerak dibidang *public utility*, maka PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam pun berusaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen terhadap pemenuhan kebutuhan akan arus listrik, yaitu dengan cara langsung menjual kepada konsumen atau. pelanggan.

Berdasarkan bentuk badan usahanya, aktifitas PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam adalah sebagai berikut

1. Pelayanan kepada pelanggan, yaitu pelayanan mulai dari pengajuan pasang barn sampai berhenti pemakaian listrik, pelayanan tambah arus (daya) pelayanan gangguan kerusakan/ kongslet, pelayanan pengaduan

kesalahan pencatatan rekening oleh petugas cater, dan pelayanan loket pembayaran rekening listrik.

2. Berupaya menurunkan pencurian arus, dengan cara

- OPAL : Operasi Penertiban Aliran Listrik

3. Berupaya menurunkan Tunggakan pembayaran Tagihan Rekening Listrik.

a. Distribusi tenaga listrik

Tenaga listrik menjadi bagian yang menyatu dari mesin pertumbuhan ekonomi karena seluruh aktivitas masyarakat sangat bergantung pada listrik. Oleh sebab itu, tenaga listrik memiliki peran penting bagi pembangunan bangsa ini. Dengan demikian diadakannya pendistribusian tenaga listrik kepada pelanggan/calon pelanggan.

Distribusi tenaga listrik adalah penyaluran tenaga listrik dari sistem transmisi atau dari pembangkitan ke konsumen. Disini pihak PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru rayon panam mempunyai tugas untuk mendistribusikan energi listrik kepada pelanggan dan calon pelanggan untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dengan cara menjual tenaga listrik sehingga visi dan misi PLN dapat terwujud dan menciptakan eskalasi pelanggan.

b. Care/Komunikasi

Care atau Komunikasi memiliki peran penting dalam memperlancar suatu tugas/aktivitas. Dengan care/komunikasi maka kita dapat bertukar-pikiran untuk menyelesaikan suatu masalah dan dapat juga saling bertukar informasi. Oleh sebab itu, care/komunikasi sangat

mempengaruhi kemajuan suatu organisasi. PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru rayon panam.

Disini pihak PT. PLN Wilayah Riau Cabang Pekanbaru rayon panam mempunyai tugas untuk menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan dan calon pelanggan lewat komunikasi sehingga tercipta pelayanan yang baik, begitu juga kepada Pemko Pekanbaru dan seajarnya. Dengan demikian, tanpa komunikasi baik secara langsung maupun tidak langsung maka akan menimbulkan friksi antara pihak PLN dengan pelanggan/calon pelanggan.

c. Maintenance

Aktivitas PT. PLN (persero) cabang Pekanbaru Rayon panam yaitu maintenance ini sangat mempengaruhi pada kelancaran pendistribusian tenaga listrik. Disini pihak PLN mempunyai tugas untuk melakukan pemeliharaan terhadap alat-alat pendistribusian listrik seperti tiang listrik, kabel, dan lain sebagainya yang diperlukan. Begitu juga melakukan penebangan pohon yang rnengganggu keberadaan tiang listrik, dan melakukan penyeimbangan beban trafo yang tidak seimbang.

Dalam menjalankan aktivitas/tugas pelayanan publik PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru rayon panam terdapat 11 jenis pelayanan yang disediakan. Untuk lebih jelasnya Adapaun jenis pelayanannya sebagai berikut:

- a) P2TL (Pemeriksaan Pemakaian Tenaga Listrik), bidang produktivitas
- b) Pasang baru, bidang distribusi

PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru rayon panam berusaha meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang ingin mendapatkan informasi secara tepat, cepat, lengkap serta mudah didapat. Sehingga masyarakat dapat langsung berhubungan dengan PLN untuk mewujudkan keinginannya, tanpa harus melalui prosedur yang berbeli-belit, dan menghindari terjadinya kemungkinan dimanfaatkan oleh pihak lain yang menawarkan jasa untuk mencari keuntungan.

4.4 Persyaratan untuk Mendapatkan Pelayanan

Untuk mempermudah proses permohonan pemasangan bam sebaiknya terlebih dahulu bagian pelayanan pelanggan PLN. Berikut ini hal-hal yang perlu diperhatikan dalam mengajukan permohonan pemasangan baru :

- a. Dokumen yang diperlukan :
 - Fotocopy rekening listrik tetangga terdekat
 - Fotocopy KTP pemohon (jika pemohon tidak sarria dengan nama pelanggan, rnaka untuk menghindari adanya konflik di kemudian hari sertakan surat kuasa, atau surat perjanjian sewa atau surat keterangan lainnya)
 - Denah lokasi bangunan/rumah
- b. Biaya yang dipersiapkan :
 - Biaya penyambungan
 - Uang jaminan pelanggan
 - Biaya survey

➤ Instalasi milik pelanggan : disiapkan oleh pelanggan dan disahkan oleh iristalisir resmi yang terdaftar di unit PLN

➤ Materai

c. Pengaduan pelanggan, bidang care

d. Pengajuan berhenti, bidang care

e. Penyambungan extra, bidang distribusi

Jenis pelayanan ini seperti bersifat accidental, di mana salah satu contobnya jika ada pesta pernikahan yang mana daya yang dimiliki oleh pihak yang berkepentingan/pelanggan tidak mencukupi untuk memenuhi kebutuhan saat pesta nanti. Oleh sebab itu, pihak pelanggan melakukan penyambungan extra. Untuk lebih jelas tentang prosedurnya dapat dilihat pada lampiran III.

f. Penyambungan kembali, bidang distribusi

g. Permohonan balik nama, bidang care

Permohonan ini terjadi jika pihak pertama yang telah pindah clad rumahnya kemudian rumah tersebut dijual sama pihak kedua. Maka pihak kedua mengurus permohonan balik nama kepada pihak PLN

h. Perubahan data pelanggan tanpa permohonan, bidang care

i. Perubahan daya pelanggan, bidang distribusi

Untuk mernpermudah proses permohonan penambah daya. baik penambahan ataupun turun daya, sebaiknya hubungi terlebih dahulu bagian pelayanan pelanggan unit pelanggan.

Dokumen yang diperlukan :

➤ Fotocopy rekening listrik teraldih

- Fotocopy KTP pemohon (jika pemohon tidak sama dengan nama pelanggan, maka untuk menghindari adanya konflik di kemudian hari sertakan surat kuasa atau surat perjanjian sewa atau surat keterangan lainnya)
- Denah lokasi bangunan/rumah

Biaya yang dipersiapkan :

- Biaya penyambungan, sebesar selisih kenaikan daya kali tarif yang berlaku
- Uang jaminan pelanggan., dikompensasikan dengan uang jaminan langganan yang telah dibayar serta disesuaikan dengan uang jaminan gangguan daya terbaru
- Materai

Begitu juga dengan penurunan daya, biaya yang dipersiapkan hanya berupa uang jaminan pelanggan, disesuaikan dengan uang jaminan pelanggan daya terbaru yang berlaku pada saat itu, materai, selebihnya dokumen yang diperlukann sama seperti perubahan daya.

j. Perubahan tarif pelanggan, bidang care

k. Putus rampung, bidang distribusi

Jenis pelayanan ini dilakukan pada saat peringatan terakhir yang diberikan pihak PLN, jika tidak segera melunasi segera tunggakan listrik dengan segera maka akan dilakukan putus rampung. Di mana putus rampung ini, seluruh komponen untuk penyambungan arus listrik di putus oleh pihak PLN.

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dan angket yang disebarakan maupun wawancara langsung dapat diklasifikasi mengenai keberadaan responden yang menjadi nara sumber dalam penelitian mengenai Analisis Pelayanan Publik pada PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam.

5.1.1. *Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin*

Adapun identitas responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut ini:

Table V.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	55	55%
2	Perempuan	45	45%
Jumlah		100	100%

Sumber: data olahan hasil penelitian 2012

Berdasarkan table identitas responden menurut jenis kelamin diatas dapat diketahui jenis kelamin penelitian ini untuk laki-laki berjumlah 55 orang (55%) dan perempuan berjumlah 45 (45%).

5.1.2. *Identitas Responden Menurut Pendidikan*

Untuk melihat tingkat pendidikan yang diraih oleh responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada table 5.2 berikut ini:

Table V.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
-----------	-------------------	---------------	-------------------

			(%)
1	SD	26	26%
2	SMP	17	17%
3	SMA	40	40%
4	Akademi/Sarjana	14	14%
Jumlah		100	100%

Sumber: data olahan hasil penelitian 2012

Dari table diatas terlihat pendidikan yang diraih oleh reponden yang paling terbanyak adalah pada tingkat Sekolah menengah atas berjumlah 40 orang (51%).

5.1.3. Identitas Responden Berdasarkan Mata Pencaharian

Identitas responden berdasarkan mata pencaharian sehari-hari dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.3 Identitas Responden Berdasarkan Mata Pencaharian

No	Klasifikasi Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Pegawai Negeri Sipil	19	19 %
2	Wiraswasta	21	21 %
3	Pensiun PNS	9	9 %
4	Sopir	4	4%
5	Ibu rumah tangga	15	15%
6	Mahasiswa	2	2%
7	Wirausaha	30	30%
Jumlah		100	100%

Sumber: data olahan hasil penelitian 2012

Identitas responden berdasarkan mata pencaharian dapat diketahui yang paling tinggi persentasenya di teliti oleh penulis yaitu wirausaha 30 orang atau (30%), wiraswasta 21 orang (21%), pegawai negeri sipil 19orang (19%). Ibu rumah tangga 15 orang (15%), pensiunan pns 9 orang (9%), sopir 4 orang (4%), dan mahasiswa 2 orang (2%).

5.2 Transparansi

Informasi sangat penting bagi pelanggan, baik itu informasi pasang baru, pemadaman lampu, kenaikan tarif maupun informasi-informasi yang berhubungan pada PT. PLN. Informasi yang diberikan oleh PT. PLN dapat diberikan melalui media masa, televisi, dunia maya, dan lain-lain. Dari 100 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap informasi yang jelas terhadap persyaratan dan prosedur yang diberikan oleh PT. PLN Persero Rayon Panam, sebagaimana dijelaskan pada tabel 5.4 berikut:

Tabel. V.4 Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelayanan Informasi yang Jelas Terhadap Persyaratan dan Prosedur Diberikan Oleh PT. PLN (Persero) Cabang pekanbaru Rayon Panam

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	30	30%
2	Baik	25	25%
3	Cukup Baik	25	25%
4	Kurang baik	15	15%
5	Tidak baik	5	5%
Jumlah		100	100%

Sumber: data olahan hasil penelitian 2012

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa dari 100 orang responden, mayoritas responden menjawab sangat baik yakni 30 orang (30%). Baik 25 orang (25%), cukup baik 25 orang (25%), kurang baik 15 (15%), tidak baik 5 orang (5%)

Dari hasil angket dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada masyarakat pelayanan informasi yang jelas terhadap persyaratan dan prosedur yang diberikan PT. PLN Rayon Panam, dapat diambil kesimpulan responden mengatakan “sangat baik” karena karyawan PT. PLN Rayon Panam selalu memberikan pelayanan informasi yang jelas serta prosedur yang mudah dimengerti pelanggan baik itu berupa biaya yang dikeluarkan untuk mengurus pasang baru sesuai dengan Peraturan UU no 30 tahun 2009 yang berlaku, Sebagian masyarakat menilai pelayanan yang diberikan pada PT PLN Rayon Panam “Kurang Baik” karena masih terdapat karyawan yang tidak memberikan

penjelasan kepada masyarakat terutama pada kenaikan tarif serta pemadaman listrik. (hasil wawancara januari 2012)

Hasil observasi yang penulis lakukan selama penelitian didapatkan hasil bahwa pelayanan informasi yang jelas terhadap persyaratan prosedur sangat baik didukung dengan adanya beberapa tempat papan pengumuman persyaratan dan prosedur pelayanan sehingga dapat mempermudah pelanggan dalam mendapatkan informasi yang lebih jelas dan terpercaya,

Usaha yang dapat dilakukan oleh perusahaan adalah peningkatan kemampuan karyawan untuk dapat memahami kebutuhan pelanggannya melalui pelatihan khusus tentang suatu sikap ramah atau baik serta pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hendaknya pelayanan sepenuh hati, karyawan yang melayani masyarakat secara langsung hendaknya bersikap sopan, senyum dan membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan. Dari 100 responden yang diteliti maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap pelaksanaan pelayanan PT. PLN (persero) Rayon Panam mengenai para petugas memberikan perhatian kepada pelanggan, sebagaimana dijelaskan pada tabel 5.5 berikut:

Tabel. V.5 Distribusi Jawaban Responden Tentang karyawan PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam Selalu Memberikan Perhatian Personal Dalam Pelayanan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	46	46%
2	Baik	10	10%
3	Cukup Baik	24	24%
4	Kurang Baik	15	15%
5	Tidak baik	5	5%
Jumlah		100	100%

Sumber: data olahan hasil penelitian 2012

Dari tabel diatas dapat dilihat 100 responden yang menyatakan tentang karyawan PT. Pln Rayon Panam memberikan perhatian personal kepada pelanggan, sangat baik 46 pelanggan atau 46%, baik 10 pelanggan atau 10%, cukup baik 24 pelanggan atau 24% , kurang baik 15 pelanggan atau 15% dan responden yang menyatakan tidak baik 5 pelanggan atau 5%.

Dari hasil angket dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada masyarakat tentang karyawan PT. PLN (persero) cabang pekanbaru Rayon Panam selalu memberikan perhatian personal kepada masyarakat dapat diambil kesimpulan yang mengatakan "Sangat Baik" karena masyarakat yang mengurus persyaratan pasang baru, penambahan daya, balik nama, serta pembayaran rekening listrik selalu disambut dengan baik, sopan dan santun tetapi Sebagian masyarakat menilai pelayanan yang diberikan karyawan pln rayon panam "Cukup Baik" karena masih ada karyawan yang tidak melayani masyarakat dengan baik, sopan dan santun. (hasil wawancara januari 2012)

Hasil observasi yang penulis lakukan selama penelitian didapatkan hasil bahwa pelayanan tentang karyawan selalu memberikan perhatian personal dalam pelayanan sangat baik dengan didukung bahwa penulis melihat sendiri pelayanan personal yang diberikan oleh karyawan PT.PLN rayon panam dimana pelanggan selalu disambut dengan sikap baik, sopan dan santun, oleh karyawan PT.PLN Rayon Panam

Media komunikasi (misalnya: Telephone, Via Online dan Faksimile) perusahaan selalu online selama jam kerja karyawan dan customer service selalu menyediakan tempat dan petugas untuk melayani kebutuhan pelanggannya, baik langsung maupun melalui media komunikasi dan memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan mengenai kebutuhannya. Dari 100 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap pelaksanaan pelayanan perusahaan mengenai faktor terwujud perusahaan yaitu adanya media komunikasi

untuk mempermudah penyampaian keluhan, sebagaimana dijelaskan pada tabel 5.6 berikut:

Tabel. V.6 Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelayanan Melalui Komunikasi Yang Diberikan Oleh PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru rayon panam

No	Kategori	Frekuensi	Persentase(%)
1	Sangat Baik	20	20%
2	Baik	23	23%
3	Cukup Baik	20	20%
4	Kurang baik	30	30%
5	Tidak Baik	7	7%
Jumlah		100	100%

Sumber: data olahan hasil penelitian 2012

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pelayanan melalui media komunikasi yang diberikan PT. Pln (persero) cabang pekanbaru Rayon Panam, yang menjawab sangat baik 20 pelanggan atau 20%, baik 23 pelanggan atau 23%, cukup baik 20 pelanggan atau 20 pelanggan atau 20 %. Kurang baik 30 pelanggan atau 30%, dan tidak baik 7 pelanggan atau 7%.

Dari hasil angket dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada masyarakat tentang pelayanan melalui komunikasi yang diberikan PT. PLN Rayon Panam "Kurang Baik" karena ada masyarakat yang sangat kecewa dengan pelayanan melalui komunikasi telpon, fax, atau pelayanan online yang diberikan melaui PT. PLN Rayon Panam karena lambatnya respon pelayanan yang melalui komunikasi lewat telpon, fax atau online diberikan pln rayon panam pada masyarakat. Bahkan ada masyarakat bolak-balik dari rumah langsung ke pln rayon panam menanyakan kebutuhan mereka misalnya, pemadaman lampu yang tidak merata, pasang baru, atau penambahan daya, tapi hasilnya tidak memuaskan karena prosedurnya terlalu lama, Bagi masyarakat dalam hal persyaratan tidak memberatkan asalkan prosedur bisa dipangkas dan cepat selesai tepat pada waktunya. Sebagian masyarakat menilai pelayanan yang diberikan Melalui komunikasi telepon, fax, atau online yang diberikan PT. PLN Rayon Panam "Cukup Baik" karena masyarakat bisa memaklumi hal tersebut. (hasil wawancara januari 2012)

Hasil observasi yang penulis lakukan selama penelitan didapatkan hasil bahwa pelayanan Komunikasi melalui via telepon, fax atau online, didapatkan

hasil kurang baik dimana penulis melihat adanya keluhan pelanggan tentang pelayanan telekomunikasi yang diberikan oleh pihak PT. PLN Rayon Panam

Tabel V.7 : Rekapitulasi tanggapan responden tentang Pelayanan Transparansi pada PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam

N o	Jawaban Responden	SB	B	CB	KB	TB	juml ah
1	Pelayanan informasi Yang jelas terhadap Persyaratan dan prosedur	30	25	25	15	5	100
2	Karyawan Selalu Memberikan perhatian personal dalam pelayanan	46	10	24	15	5	100
3	Pelayanan Melalui komunikasi	20	23	20	30	7	100
	Jumlah	96	58	69	60	17	300
	persentase	32 (%)	19,33 (%)	23 (%)	20 (%)	5,66 (%)	

Sumber : data olahan hasil penelitian 2012

Dari tabel rekapitulasi Transparansi diatas dapat dilihat jumlah persentase kebanyakan responden menjawab tertinggi hasilnya sangat baik dengan (32%), baik (19,33%), cukup baik (23%), kurang baik (20%), tidak baik (5,66%)

Dari tabel diatas disimpulkan bahwa jawaban responden tentang pelayanan Transparansi yang diberikan PT.PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam “sangat baik dengan hasil 32(%)”

5.3 Akuntabilitas

Maksud dari jaminan keamanan dan kepercayaan adalah perusahaan memberikan jaminan keamanan kepada pelanggan yang berkepentingan pada PT. PLN (Persero) Rayon Panam berupa pemeriksaan pemakaian tenaga listrik dan

memberikan pelayanan yang sebaik mungkin. Dari 100 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap pelaksanaan pelayanan PT. PLN mengenai jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan, sebagaimana dijelaskan pada tabel 5.8 berikut:

Tabel. V.8 Distribusi Jawaban Responden Tentang Jaminan Keamanan dan Kepercayaan Terhadap Pelayanan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	20	20%
2	Baik	35	35%
3	Cukup Baik	20	20%
4	Kurang baik	15	15%
4	Tidak Baik	10	10%
Jumlah		100	100%

Sumber: data olahan hasil penelitian 2012

Dari tabel data diatas dapat diketahui jawaban responden tentang jaminan keamanan yang diberikan PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam, sangat baik 20 pelanggan atau 20%, baik 35 pelanggan atau 35%, cukup baik 20 pelanggan atau 20%, kurang baik 15 pelanggan atau 15%. Dan Tidak baik 10 pelanggan atau 10%.

Dari hasil angket dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada masyarakat tentang jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan dapat diambil kesimpulan yang mengatakan “Baik” karena jaminan keamanan dan kepercayaan berupa adanya pengecekan secara langsung terhadap arus kabel listrik yang rusak atau tiang listrik yang masih layak dipakai atau tidak, serta pengecekan terhadap trapo listrik. Sebagian masyarakat menilai pelayanan yang diberikan PT. PLN rayon panam berupa jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pengecekan arus kabel listrik serta pengecekan trapo “Kurang Baik” karena masih adanya beberapa pelanggan yang merasa pernah mengalami masalah terhadap tiang listrik yang tidak tegak lurus tapi sedikit miring, dimana masyarakat hal tersebut dapat membahayakan para pelanggan yang ada disekitar tetapi hal tersebut tidak direspon oleh karyawan PT. PLN Rayon Panam,serta trapo yang rusak lambat diperbaiki sehingga rumah masyarakat yang mengalami kerusakan trapo yang sama, terpaksa harus padam dan menunggu hingga trapo diperbaiki. (hasil wawancara januari 2012)

Hasil observasi yang penulis lakukan selama penelitian didapatkan hasil bahwa pelayanan tentang jaminan keamanan dan kepercayaan yang diberikan oleh

PT.PLN rayon panam didapatkan hasil yang baik dimana ketika pelanggan membutuhkan pihak pln rayon panam langsung menanggapi dengan respon yang baik,

Maksud dari pada jaminan pemasangan instalasi listrik yaitu untuk menjamin adanya keamanan listrik rumah, ruko-ruko dan bangunan yang telah dialiri arus listrik melalui dengan cara pengecekan tiap aliran listrik, yang layak atau tidak layak dipakai oleh pelanggan PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam. Dari 100 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap pelaksanaan pelayanan PT. PLN mengenai adanya jaminan instalasi listrik, sebagaimana dijelaskan pada tabel 5.9 berikut:

Tabel. V.9 Distribusi Jawaban Responden Tentang Jaminan Pemasangan Instalasi Listrik

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	11	11%
2	Baik	20	20%
3	Cukup Baik	18	18%
4	Kurang baik	32	32%
5	Tidak Baik	19	19%
Jumlah		100	100%

Sumber: data olahan hasil penelitian 2012

Berdasarkan data diatas tentang adanya jaminan pemasangan instalasi listrik dapat diketahui responden menjawab, sangat baik 11 pelanggan atau 11%, baik 20 pelanggan atau 20%, cukup baik 18 pelanggan atau 18%, kurang baik 32 pelanggan atau 32 % dan tidak baik 19 pelanggan atau 19%.

Dari hasil angket dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada masyarakat tentang jaminan Keamanan pemasangan instalasi listrik, dapat diambil kesimpulan yang mengatakan “kurang baik” karena jaminan pemasangan instalasi listrik yang berupa pengecekan kabel arus listrik yang dilakukan oleh karyawan PT. PLN Rayon Panam jarang sekali dilihat oleh masyarakat, sehingga masih ada keluhan masyarakat terhadap arus kabel listrik

yang bergantung tidak wajar diatas ranting pohon bahkan ruko, tetapi respon PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam selalu lambat, Sebagian masyarakat menilai pelayanan yang diberikan pln rayon panam tentang adanya instalasi pemasangan listrik” Baik” karena beberapa masyarakat pernah mengalami masalah terhadap arus kabel listrik langsung direspon oleh PT. PLN Rayon Panam. (hasil wawancara januari 2012)

Hasil observasi yang penulis lakukan selama penelitian didapatkan hasil bahwa pelayanan tentang jaminan pemasangan instalasi listrik kurang baik, ini dilihat dari adanya keluhan pelanggan yang menyatakan jaminan pemasangan instalasi listrik yang berupa pengecekan kabel arus listrik yang dilakukan oleh karyawan PT. PLN Rayon Panam jarang sekali dilihat oleh masyarakat, sehingga masih ada keluhan masyarakat terhadap arus kabel listrik yang bergantung tidak wajar diatas ranting pohon bahkan ruko,

Mengenai pelayanan petugas ketepatan waktu dalam pelayanan,. Ketepatan waktu maksudnya tepat arah dan sasaran (syarat dan prosedur surat kepemilikan seta balik nama pelanggan yang telah diterbitkan tepat waktu serta bebas dari kesalahan-kesalahan), yakni mencakup ketepatan waktu karyawan dalam memberikan pelayanan serta pemahaman dalam menjawab kebutuhan masyarakat, serta menilai ketepatan pegawai dalam pemeriksaan berkas-berkas persyaratan pemohon balik nama yang diajukan masyarakat guna mendapatkan berkas balik nama yang sesuai dengan keinginan pelanggan dan tidak adanya kesalahan dalam penulisan nama atau lainnya sehingga membuat pelanggan harus kembali mengurusnya lagi,

Dari 100 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap pelaksanaan pelayanan PT. PLN (persero) Cabang

Pekanbaru Rayon Panam mengenai pelayanan petugas ketepatan waktu sebagaimana dijelaskan pada tabel 5.10 berikut:

Tabel. V.10 Distribusi Jawaban Responden Tentang Ketepatan Waktu dalam Pelayanan balik nama pelanggan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	30	30%
2	Baik	28	28%
3	Cukup Baik	21	21%
4	Kurang baik	10	10%
4	Tidak Baik	11	11%
Jumlah		100	100%

Sumber: data olahan hasil penelitian 2012

Dapat diketahui dari tabel diatas tentang ketepatan waktu dalam pelayanan responden responden menjawab sangat baik 30 pelanggan atau 30%, baik 28 pelanggan atau 28 %, cukup baik 21 pelanggan atau 21%, kurang baik 10 pelanggan atau 10 %, dan tidak baik 11 pelanggan atau 11%.

Dari hasil angket dan wawancara tentang ketepatan waktu dalam pelayanan balik nama pelanggan dapat diambil kesimpulan yang mengatakan “sangat Baik” karena masyarakat yang pernah mengurus surat balik nama yang telah diterbitkan tidak pernah terjadi kesalahan dan selalu tepat waktu, Sebagian masyarakat menilai pelayanan tentang ketepatan waktu dalam pelayanan balik nama pelanggan selalu belum sepenuhnya diteliti memeriksa berkas-berkas hasil akhir berkas balik nama yang diterbitkan masih ditemukan sedikit kesalahan seperti kesalahan penulisan nama,pengetikan tanggal lahir dan tempat tinggal. (hasil wawancara januari 2012)

Hasil observasi yang penulis lakukan selama penelitan didapatkan hasil bahwa pelayanan tentang ketepatan waktu dalam pelayanan balik nama pelanggan sangat baik, dimana penulis melihat adanya respon dari karyawan pln rayon panam yang sangat baik dalam pelayanan balik nama pelanggan, dilihat dengan adanya tanggapan masyarakat yang mengurus pelayanan balik nama yang diterima nya sesuai dengan yang diinginkan pelanggan

Tabel V.11 : Rekapitulasi jawaban responden tentang pelayanan akuntabilitas pada PT PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam

N o	Jawaban Responden	SB	B	CB	KB	TB	juml ah
1	Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	20	35	20	15	10	100
2	Jaminan pemasangan instalasi listrik	11	20	18	32	19	100
3	Ketepatan waktu dalam pelayanan balik nama	30	28	21	10	11	100
	Jumlah	61	83	59	57	40	300
	Persentase	20,33 (%)	27,66 (%)	19,66 (%)	19 (%)	13,33 (%)	

Sumber : Data olahan hasil penelitian 2012

Dari tabel rekapitulasi akuntabilitas diatas dapat dilihat jumlah persentase tertinggi hasilnya baik dengan (27,66%), sangat baik (20,33%), cukup baik (19%), kurang baik (19%), tidak baik (19%)

Dari tabel diatas disimpulkan bahwa jawaban responden tentang pelayanan Akuntabilitas yang diberikan PT.PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam “baik dengan hasil 27,66(%)”

5.4 Kondisional

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan setiap petugas pelayanan harus bersikap ramah dan sopan terhadap apa yang menjadi urusan pelanggan tersebut, supaya pelanggan tidak terasa bosan terhadap pelanggan yang

diberikan oleh karyawan PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam. Dari 100 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap pelaksanaan pelayanan PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam mengenai sikap petugas pelayanan yang ramah dan sopan, sebagaimana dijelaskan pada tabel 5.12 berikut:

Tabel. V.12 Distribusi Jawaban Responden Tentang Sikap Pelayanan yang Ramah dan Sopan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	34	34%
2	Baik	29	29%
3	Cukup Baik	30	30%
4	Kurang baik	5	5%
5	Tidak Baik	2	2%
Jumlah		100	100%

Sumber: data olahan hasil penelitian 2012

Dari tabel diatas tentang sikap pelayanan yang ramah dan sopan yang diberikan oleh karyawan pln rayon panam responden menjawab sangat baik 34 pelanggan atau 34%, baik 29 pelanggan atau 29%, cukup baik 30 pelanggan atau 30 %, kurang baik 5 pelanggan atau 5 % dan tidak baik 2 pelanggan atau 2%.

Dari hasil angket dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada masyarakat tentang sikap pelayanan yang ramah dan sopan dapat diambil kesimpulan yang mengatakan “sangat Baik” karena masyarakat yang mengurus baik berupa pembayaran rekening listrik, penambahan daya serta yang berhubungan dengan pln pelanggan selalu disambut dengan baik, sopan dan santun. Sebagian masyarakat menilai pelayanan yang diberikan PT. PLN Rayon Panam “Cukup Baik” karena masih ada pegawai yang tidak melayani masyarakat dengan baik, sopan dan santun. (hasil wawancara januari 2012)

Hasil observasi yang penulis lakukan selama penelitian didapatkan hasil bahwa pelayanan tentang sikap pelayanan yang ramah dan sopan, yang dilakukan oleh karyawan pln rayon panam sangat baik ini dilihat dari karyawan pln sangat bersikap baik kepada pelanggan

Kemampuan perusahaan dalam mengenai tindakan cepat petugas (misalnya: listrik sering mati, pengecekan angka meteran tidak sesuai dengan angka yang ada dalam tagihan, perubahan daya, penambahan daya ekstra) yang timbul adalah suatu hal yang mencerminkan tanggungjawab perusahaan. Misalnya listrik yang sering mati mengakibatkan elektronik pelanggan mengalami kerusakan dan angka stand meterannya cepat berputar. Dari 100 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap pelaksanaan pelayanan PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam mengenai tindakan cepat petugas apabila pelanggan membutuhkan, sebagaimana dijelaskan pada tabel 5.13 berikut:

Tabel. V.13 Distribusi Jawaban Responden Tentang Tindakan Cepat Petugas Apabila Pelanggan Membutuhkan.

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Baik	18	18%
2	Baik	12	12%
3	Cukup Baik	18	18%
4	Kurang baik	41	41%
4	Tidak Baik	11	11%
Jumlah		100	100%

Sumber: data olahan hasil penelitian 2012

Dari tabel diatas tentang tindakan cepat petugas apabila pelanggan membutuhkan responden menjawab, sangat baik 18 pelanggan atau 18%, baik 12 pelanggan atau 12%, cukup baik 18 pelanggan atau 18%, kurang baik 41 pelanggan atau 41%, dan tidak baik 11 pelanggan atau 11%.

Dari hasil angket dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada masyarakat tentang tindakan cepat petugas apabila pelanggan membutuhkan dapat diambil kesimpulan yang mengatakan “kurang Baik” karena pelanggan pada saat membutuhkan bantuan PT. PLN Rayon Panam karena listrik dirumah sering mati, angka meteran tidak sesuai dengan angka yang ada dalam tagihan, perubahan daya, penambahan daya ekstra sering kali dapat respon yang lambat dari PT. PLN Rayon Panam sehingga dalam hal kesalahan pencatatan meteran yang tidak sesuai dengan angka terpaksa pelanggan harus membayar tagihan

listrik sesuai dengan angka yang ada dalam tagihan. Sebagian masyarakat menilai pelayanan yang diberikan pln rayon panam tentang tindakan cepat petugas apabila masyarakat membutuhkan "sangat Baik" karena beberapa pelanggan dilayani dengan sangat baik dalam hal tindakan cepat petugas apabila pelanggan membutuhkan. (hasil wawancara januari 2012)

Hasil observasi yang penulis lakukan selama penelitian didapatkan hasil bahwa pelayanan tindakan cepat petugas apabila pelanggan membutuhkan didapatkan hasil yang kurang baik, dilihat dari adanya pengaduan yg dilakukan oleh pelanggan yang kecewa dengan lambatnya respon pln rayon panam ketika pelanggan membutuhkan

Dalam pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam kepada pelanggan harus bersifat jelas dan terpercaya supaya pelanggan yang berurusan tidak menjadi takut terhadap apa yang menjadi kepentingannya. Pelayanan yang jujur dan terbuka, karyawan yang bertugas melayani masyarakat harus memberikan penjelasan yang sejujurnya mengenai peraturan dan transparan dalam hal perincian biaya pengurusan balik nama, penambahan daya, atau pasang baru, serta mensosialisasikan kepada masyarakat luas atau membuat pengumuman dan pamflet serta menempelkan pada pintu utama atau loket pelayanan

Dari 100 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap pelaksanaan pelayanan PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon

Panam mengenai pelayanan bersifat jelas dan terpercaya, sebagaimana dijelaskan pada tabel V.14 berikut:

Tabel. V.14 Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelayanan Bersifat Jelas dan Terpercaya

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	34	34%
2	Baik	29	29%
3	Cukup Baik	28	28%
4	Kurang baik	7	7%
4	Tidak Baik	2	2%
Jumlah		100	100%

Sumber: data olahan hasil penelitian 2012

Dapat diketahui dari tabel diatas tentang pelayanan yang bersifat jelas dan terpercaya, responde mennjawab sangat baik 34 pelanggan atau 34%, baik 29 pelanggan atau 29%, cukup baik 28 pelanggan atau 28%, kurang baik 7 pelanggan atau 7%, dan tidak baik 2 pelanggan atau 2%.

Dari hasil angket dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada pelanggan tentang pelayanan bersifat jelas dan terpercaya dapat diambil kesimpulan yang mengatakan "sangat Baik" karena kejelasan biaya yang dikeluarkan untuk mengurus surat balik nama, penambahan daya atau pasang baru telah sesuai dengan peraturan yang telah berlaku dari pln. terutama dalam hal penyediaan jasa wajib memberi tahu kepada masyarakat berapa biaya yang dikeluarkan, misalnya pamflet serta menempelkan pada pintu utama atau loket pelayanan pada PT. PLN Rayon Panam. Sebagian masyarakat menilai pelayanan yang diberikan pln rayon panam tentang pelayanan bersifat jelas dan terpercaya "cukup Baik" karena masih terdapat pelanggan yang bingung tetapi karyawan yang tidak memberikan penjelasan kepada masyarakat. (hasil wawancara januari 2012)

Hasil observasi yang penulis lakukan selama penelitan didapatkan hasil bahwa pelayanan bersifat jelas dan terpercaya sangat baik, dilihat dari kejelasan biaya yang dikeluarkan untuk mengurus surat balik nama, penambahan daya atau pasang baru telah sesuai dengan peraturan yang telah berlaku dari pln. terutama dalam hal penyediaan jasa wajib memberi tahu kepada masyarakat berapa biaya

yang dikeluarkan, misalnya pamflet serta menempelkan pada pintu utama atau loket pelayanan pada PT. PLN Rayon Panam

Tabel V.15 : Rekapitulasi jawaban responden tentang pelayanan Kondisional pada PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam

N o	Jawaban Responden	SB	B	CB	KB	TB	juml ah
1	Sikap pelayanan yang ramah dan sopan	34	29	30	5	2	100
2	Tindakan cepat petugas apabila pelanggan membutuhkan	18	12	18	41	11	100
3	Pelayanan bersifat jelas dan terpercaya	34	29	28	7	2	100
	Jumlah	86	70	76	53	15	300
	persentase	28,66 (%)	23,33 (%)	25,33 (%)	17,66 (%)	5 (%)	

Sumber : data olahan hasil penelitian 2012

Dari tabel rekapitulasi Kondisional diatas dapat dilihat jumlah persentase tertinggi hasilnya sangat baik dengan (28,66%), cukup baik (25,33%), baik (23,33%), kurang baik (17,66%), tidak baik (5%)

Dari tabel diatas disimpulkan bahwa jawaban responden tentang pelayanan Kondisional yang diberikan PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam “Sangat Baik dengan hasil 28,66(%)”

5.5 Partisipatif

Kemampuan pihak perusahaan untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya merupakan suatu nilai tambah bagi perusahaan tersebut, dimana pihak perusahaan dapat mengerti dan menganalisis kebutuhan dan keinginan pelanggan tersebut. Usaha lain yang dapat dilakukan perusahaan adalah

peningkatan kemampuan perusahaan untuk dapat menjadi dirinya solusi bagi pelanggan dan bukan menambah problem pelanggan, sehingga perusahaan mampu memahami perbedaan karakteristik pelanggannya. Dan pada akhirnya ada suatu bentuk kedekatan dan keakraban antara perusahaan dengan pelanggannya. Dari 100 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap pelaksanaan pelayanan pada pegawai PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam mengenai membangun kedekatan dan keakraban dengan solusi, sebagaimana dijelaskan pada tabel 5.16 berikut:

Tabel. V.16 Distribusi Jawaban Responden Tentang Perusahaan Berusaha Membangun Kedekatan dan Keakraban Dengan Solusi

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	11	11%
2	Baik	12	12%
3	Cukup Baik	20	20%
4	Kurang baik	40	40%
4	Tidak Baik	17	17%
Jumlah		100	100%

Sumber: data olahan hasil penelitian 2012

Adapun keterangan dari tabel diatas tentang perusahaan berusaha membangun kedekatan dan keakraban dengan solusi, responden menjawab, sangat baik 11 pelanggan atau 11%, baik 12 pelanggan atau 12%, cukup baik 20 pelanggan atau 20%, kurang baik 40 pelanggan atau 40%, dan tidak baik 17 pelanggan atau 17%.

Dari hasil angket dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada masyarakat tentang perusahaan berusaha membangun kedekatan dengan solusi dapat diambil kesimpulan yang mengatakan "kurang Baik" karena pelanggan merasa pln rayon panam membangun kedekatan dan keakraban dengan solusi selalu pelanggan dikecewakan dengan jawaban karyawan pln yang hanya menambah masalah pelanggan bukannya memberi solusi,. Dalam hal kesalahan pencatatan meteran rekening listrik. Sebagian masyarakat menilai pelayanan yang diberikan PT. PLN Rayon Panam "cukup Baik" karena masih terdapat pelanggan yang merasa tiap ada masalah yang berhubungan dengan pln

misalnya perubahan tarif pelanggan, penyambungan ekstra selalu di berikan solusi yang cukup baik. (hasil wawancara januari 2012)

Hasil observasi yang penulis lakukan selama penelitian didapatkan hasil bahwa perusahaan berusaha membangun kedekatan dengan solusi didapatkan hasil kurang baik dilihat karena pelanggan merasa pln rayon panam membangun kedekatan dan keakraban dengan solusi selalu pelanggan dikecewakan dengan jawaban karyawan pln yang hanya menambah masalah pelanggan bukannya memberi solusi,. Dalam hal kesalahan pencatatan meteran rekening listrik. Yang membuat pelanggan merasa dirugikan

Pelayanan yang bersifat mengikut sertakan masyarakat yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Dari 100 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap pelaksanaan pelayanan PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam mengenai mengikut sertakan masyarakat dalam pelayanan, sebagaimana dijelaskan pada tabel 5.17 berikut:

Tabel. V.17 Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelayanan yang Mengikut Sertakan Masyarakat.

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	15	15%
2	Baik	10	10%
3	Cukup Baik	25	25%
4	Kurang baik	40	40%
4	Tidak Baik	10	10%
Jumlah		100	100%

Sumber: data olahan hasil penelitian 2012

Dari tabel diatas dapat diketahui tentang pelayanan yang mengikut sertakan masyarakat responden menjawab sangat baik 15 pelanggan atau 15%,

baik 10 pelanggan atau 10%, cukup baik 25 pelanggan atau 25%, kurang baik 40 pelanggan atau 40% dan tidak baik 10 pelanggan atau 10%

Dari hasil angket dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada pelanggan tentang pelayanan yang mengikutsertakan masyarakat dapat diambil kesimpulan yang mengatakan “kurang Baik” karena karyawan PT. PLN Rayon Panam jarang sekali mengikut sertakan masyarakat dalam hal yang sering terjadi, pemeriksaan pemakaian tenaga listrik, pengecekan pencatatan angka meteran dirumah dan pengecekan trapo yang rusak, Sebagian pelanggan menilai pelayanan yang diberikan pln rayon panam ”cukup Baik” karena ada beberapa karyawan PT. PLN Rayon Panam selalu mengajak pelanggan dalam pengecekan pencatatan meteran dirumah atau pemeriksaan trapo yang rusak,. (hasil wawancara januari 2012)

Hasil observasi yang penulis lakukan selama penelitian didapatkan hasil tentang pelayanan yang mengikutsertakan masyarakat kurang baik, dilihat karena karyawan PT. PLN Rayon Panam jarang sekali mengikut sertakan masyarakat dalam hal yang sering terjadi, pemeriksaan pemakaian tenaga listrik, pengecekan pencatatan angka meteran dirumah dan pengecekan trapo yang rusak,

Untuk menjadikan pelayanan suatu perusahaan yang prima dan sesuai dengan pelayanan publik seharusnya perusahaan memperhatikan aspirasi masyarakat. Aspirasi masyarakat yaitu masukan berupa ide atau pikiran dari masyarakat terhadap perusahaan untuk memberikan perbaikan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan.

Dari 100 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap pelaksanaan pelayanan PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam mengenai aspirasi masyarakat, sebagaimana dijelaskan pada tabel 5.18 berikut:

Tabel. V.18 Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelayanan yang Memperhatikan Aspirasi Masyarakat

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	18	18%
2	Baik	10	10%

3	Cukup Baik	20	20%
4	Kurang baik	32	32%
4	Tidak Baik	20	20
Jumlah		100	100%

Sumber: data olahan hasil penelitian 2012

Dari tabel diatas tentang pelayanan yang memperhatikan aspirasi masyarakat responden menjawab, sangat baik 18 pelanggan atau 18%, baik 10 pelanggan atau 10%, cukup baik 20 pelanggan atau 20%, kurang baik 32 pelanggan atau 32% dan tidak baik 20 pelanggan atau 20%

Dari hasil angket dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada pelanggan tentang pelayanan yang memperhatikan aspirasi masyarakat dapat diambil kesimpulan yang mengatakan “kurang Baik” karena PT. PLN Rayon Panam memang menyediakan tempat aspirasi masyarakat tetapi masyarakat merasa aspirasi tersebut tidak ada kelanjutannya. Misalnya pelayanan komunikasi yang menurut masyarakat selalu mendapatkan respon yang lambat, Sebagian masyarakat menilai tentang pelayanan yang memperhatikan aspirasi masyarakat “Cukup Baik” karena sebagian pelanggan pernah mengutarakan aspirasinya dan ada kelanjutannya dari pln misalnya masyarakat meminta agar pemadaman listrik yang diberlakukan oleh PT. PLN Rayon Panam, ada pemberituannya sebelum melakukan pemadaman bergilir, seperti pengumuman di media masa atau stasiun radio

Hasil observasi yang penulis lakukan selama penelitian didapatkan hasil dari pelayanan yang memperhatikan masyarakat, didapatkan hasil kurang baik dilihat dari dengan keluhan pelanggan karena PT. PLN Rayon Panam memang menyediakan tempat aspirasi masyarakat tetapi masyarakat merasa aspirasi tersebut tidak ada kelanjutannya. Misalnya pelayanan komunikasi yang menurut masyarakat selalu mendapatkan respon yang lambat,

Tabel V.19 : Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Pelayanan Partisipatif pada PT PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam

N o	Jawaban Responden	SB	B	CB	KB	TB	juml ah
--------	-------------------	----	---	----	----	----	------------

1	Perusahaan berusaha membangun kedekatan dan keakraban dengan solusi	11	12	20	40	17	100
2	Pelayanan yang mengikuti masyarakat	15	10	25	40	10	100
3	Pelayanan yang memperhatikan aspirasi masyarakat	18	10	20	32	20	100
	Jumlah	44	32	65	112	47	300
	persentase	14,66 (%)	10,66 (%)	21,66 (%)	37,33 (%)	15,66 (%)	

Sumber : data olahan hasil penelitian 2012

Dari tabel rekapitulasi Partisipatif diatas dapat dilihat jumlah persentase tertinggi hasilnya kurang baik dengan (37,33%), cukup baik (21,66%), sangat baik (14,66%), baik (10,66%), tidak baik (15,66%)

Dari tabel diatas disimpulkan bahwa jawaban responden tentang pelayanan Partisipatif yang diberikan PT.PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam “Kurang Baik dengan hasil 37,33(%)”

5.6 Kesamaan Hak

Kesamaan hak memang harus didapat oleh setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, baik pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan maupun perusahaan. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial. Dari 100 responden yang penulis teliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap pelaksanaan pelayanan PT. PLN (persero) Cabang

Pekanbaru Rayon Panam mengenai kesamaan hak dapat dijelaskan pada tabel 5.20 berikut:

Tabel. V.20 Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelayanan Bersifat Kesamaan Hak yang Diberikan Oleh PT. PLN Persero Riau Cabang Pekanbaru

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	48	48%
2	Baik	35	35%
3	Cukup Baik	10	10%
4	Kurang baik	5	5%
5	Tidak Baik	2	2%
Jumlah		100	100%

Sumber: data olahan hasil penelitian 2012

Dapat diketahui dari tabel diatas tentang pelayanan bersifat kesamaan hak yang diberikan P.T PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam responden menjawab sangat baik 48 pelanggan atau 48%, baik 35 pelanggan atau 35%, cukup baik 10 pelanggan atau 10%, kurang baik 5 pelanggan atau 5% dan tidak baik 2 pelanggan atau 2%.

Dari hasil angket dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada pelanggan tentang pelayanan bersifat kesamaan hak, "Sangat Baik" karena pelanggan merasa tidak adanya diskriminasi dilihat dari golongan atau agama, Sebagian masyarakat menilai pelayanan tentang bersifat kesamaan hak "kurang Baik" karena masih adanya terdapat pelanggan yang merasa dibedakan terutama dari golongan yang kurang mampu,dalam hal pengecekan trapo listrik yang rusak sehingga menyebabkan pemadaman sementara,karena lokasi rumah yang jauh, (hasil wawancara januari 2012)

Hasil observasi yang penulis lakukan selama penelitan didapatkan hasil dari pelayanan bersifat kesamaan hak didapatkan ahsil yang sangat baik, dilihat dari hasil pengamatan penulis lakukan bahwa tidak ada nya terjadi perbedaan atau diskriminasi antara sesama pelanggan

Dalam memberikan pelayanan yang efektif para petugas harus berlaku adil dalam segala yang berkaitan dengan pelayanan terhadap pelanggan. Apabila

ada pelanggan yang berbeda agama dan suku maka PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam tidak memilah-milahkan pelayanan tersebut. Dari 100 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap pelaksanaan PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam mengenai pelayanan yang diberikan jika pelanggan berbeda agama dan suku, sebagaimana dijelaskan pada tabel 5.21 berikut:

Tabel. V.21 Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelayanan yang Diberikan Oleh PT. PLN Persero Cabang Pekanbaru Rayon Panam Jika Pelanggan Berbeda Agama Dan Suku

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	44	44%
2	Baik	35	35%
3	Cukup Baik	17	17%
4	Kurang baik	3	3%
5	Tidak Baik	1	1%
Jumlah		100	100%

Sumber: data olahan hasil penelitian 2012

Dari tabel diatas tentang pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam jika pelanggan berbeda agama dan suku responden menjawab, sangat baik 44 pelanggan atau 44%, baik 35 pelanggan atau 35%, cukup baik 17 pelanggan atau 17%, kurang baik 3 pelanggan atau 3% dan tidak baik 1 pelanggan atau 1%.

Dari hasil angket dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan PT. PLN Rayon Panam jika pelanggan berbeda agama dan suku dapat diambil kesimpulan yang mengatakan “Sangat Baik” karena pelanggan tidak pernah merasa dibedakan jika pelanggan berbeda agama dan suku, Sebagian masyarakat menilai pelayanan yang diberikan PT. PLN Rayon Panam jika pelanggan berbeda agama dan suku ” tidak Baik” karena pelanggan merasa diperlakukan tidak baik dalam hal komunikasi dengan karyawan pln rayon panam, (hasil wawancara januari 2012)

Hasil observasi yang penulis lakukan selama penelitian didapatkan hasil dari tentang jika pelanggan berbeda agama dan suku didapatkan hasil yang sangat baik dilihat dari hasil pengamatan yang penulis lakukan didalam pelayanan tidak adanya perbedaan berdasarkan agama dan suku

Berbeda golongan dan status, kaya dan miskin semuanya sama saja dalam pelayanan, baik pelayanan pemerintahan maupun pada perusahaan. Sebab dalam pelayanan harus berlaku adil tidak ada yang memilah-milah, supaya tercapai pelayanan yang efektif dan efisien. Dari 100 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap pelaksanaan pelayanan PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam mengenai pelayanan yang berbeda golongan dan status, sebagaimana dijelaskan pada tabel 5.22 berikut:

Tabel. V.22 Distribusi Jawaban Responden Tentang Pelayanan yang Diberikan Oleh PT. PLN Persero cabang pekanbaru Rayon Panam Jika Pelanggan Berbeda Golongan dan Status Sosial

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	20	20%
2	Baik	40	40%
3	Cukup Baik	16	16%
4	Kurang baik	15	15%
5	Tidak Baik	9	9%
Jumlah		100	100%

Sumber: data olahan hasil penelitian 2012

Dari tabel diatas tentang pelayanan yang diberikan PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam jika pelanggan berbeda golongan dan status sosial, responden menjawab sangat baik 20 pelanggan atau 20%, baik 40 pelanggan atau 40%, cukup baik 16 pelanggan atau 16%, kurang baik 15 pelanggan atau 15% dan tidak baik 9 pelanggan atau 9%

Dari hasil angket dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan PT. PLN Rayon Panam jika pelanggan berbeda golongan atau status sosial kesimpulan yang mengatakan “Baik” karena pelanggan merasa karyawan pln rayon panam tidak pernah membedakan pelayanan jika pelanggan berbeda status sosial atau golongan. Sebagian pelanggan menilai pelayanan yang diberikan PT. PLN Rayon Panam jika pelanggan berbeda status sosial atau golongan “kurang Baik” karena masih adanya terdapat masyarakat yang merasa dibedakan golongannya terutama bagi mereka yang kurang mampu atau status sosial dalam hal ini yang terjadi hanya masalah kesalahan komunikasi saja. (hasil wawancara januari 2012)

Hasil observasi yang penulis lakukan selama penelitian didapatkan hasil dari jika pelanggan berbeda golongan dan status sosial, didapatkan hasil yang sangat baik dilihat dari pengamatan yang penulis lakukan bahwa tidak adanya terjadi perbedaan dalam pelayanan walaupun pelanggan berbeda golongan atau status sosial

Tabel V.23 : Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Pelayanan Kesamaan Hak pada PT PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam

N o	Jawaban Responden	SB	B	CB	KB	TB	juml ah
1	Pelayanan bersifat kesamaan hak yang diberikan PT PLN rayon Panam	48	35	10	5	2	100
2	Pelayanan yang diberikan PT PLN Rayon Panam jika pelanggan berbeda agama dan suku	44	35	17	3	1	100
3	Pelayanan yang diberikan PT PLN jika pelanggan berbeda golongan dan status sosial	20	40	16	15	9	100
	Jumlah	112	110	43	23	12	300
	persentase	37,33 (%)	36,66 (%)	14,33 (%)	7,66 (%)	4 (%)	

Sumber : data olahan hasil penelitian 2012

Dari tabel rekapitulasi kesamaan hak diatas dapat dilihat jumlah persentase tertinggi hasilnya sangat baik dengan (37,33%), baik (36,66%), cukup baik (14,33%), kurang baik (7,66%), tidak baik (4%)

Dari tabel diatas disimpulkan bahwa jawaban responden tentang pelayanan Pelayanan Kesamaan Hak yang diberikan PT.PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam “Sangat Baik dengan hasil 37,33 (%)”

5.7 Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Dalam memberikan pelayanan yang efektif PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam harus berlaku adil antara hak dan kewajiban, hak yang didapat oleh pelanggan PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam adalah hak listrik serta kewajiban yang didapat oleh pelanggan adalah pembayaran atas pemakaian listrik yang digunakannya dari PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam, sesuai dengan hak dan kewajiban yang telah diberlakukan oleh pihak pln yang terdapat pada buku panduan listrik riau 2010 Dari 100 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap pelaksanaan pelayanan PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam mengenai terjadinya giliran pemadaman listrik sebagaimana dijelaskan pada tabel 5.24 berikut:

Tabel. V.24 Distribusi Jawaban Responden Tentang Adanya Giliran Pemadaman Listrik yang Diberlakukan Oleh Pihak PT. PLN cabang Pekanbaru Rayon Panam

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	3	3%
2	Baik	2	2%
3	Cukup Baik	5	5%
4	Kurang baik	55	55%
4	Tidak Baik	35	35%

Jumlah	100	100%
---------------	------------	-------------

Sumber: data olahan hasil penelitian 2012

dari tabel diatas tentang adanya giliran pemadaman listrik yang diberlakukan oleh pihak PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam responden menjawab sangat baik 3 pelanggan atau 3%, baik 2 pelanggan atau 2%, cukup baik 5 pelanggan atau 5%, kurang baik 55 pelanggan atau 55%, dan tidak baik 35 pelanggan atau 35%.

Dari hasil angket dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada masyarakat tentang adanya giliran pemadaman listrik yang diberlakukan oleh pihak PT. Pln Rayon Panam "Kurang Baik" karena masyarakat merasa pemadaman listrik secara bergilir dapat mengakibatkan kerusakan pada alat-alat elektronik rumah tangga, pembayaran rekening yang tetap sama dari bulan sebelumnya, Sebagian masyarakat tentang adanya pemadaman listrik secara bergilir yang diberlakukan PT. pln rayon panam "tidak Baik" karena masyarakat . merasa dirugikan dengan adanya pemadaman listrik secara bergilir karena dapat mempengaruhi sektor usaha masyarakat panam yang lebih banyak menggunakan jasa listrik, (hasil wawancara januari 2012)

Hasil observasi yang penulis lakukan selama penelitian didapatkan hasil dari tentang adanya giliran pemadaman listrik yang diberlakukan oleh pihak pln rayon panam didapatkan hasil yang kurang baik dilihat dari pengamatan yang penulis lakukan pelanggan merasa kecewa dengan pemadaman yang diberlakukan karna dapat merugikan pelanggan

Untuk prosedur pelayanan PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam ialah harus bisa melaksanakan hal ini dengan jelas waktu harus sesuai dengan yang telah ditentukan cepat dan tepat, administrasi atau tetap jelas dan terpercaya. Karena pelanggan akan masuk baru/menambah daya arus listrik yang mereka butuhkan untuk penerangan rumah pelanggan. Dari 100 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap pelaksanaan pelayanan PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam mengenai prosedur

penerimaan pasang baru dan menambah daya yang cepat dan tepat, sebagaimana dijelaskan pada tabel 5.25 berikut

Tabel. V.25 Distribusi Jawaban Responden Tentang Prosedur Penerimaan Pasang Baru dan Penambahan Daya yang Cepat dan Tepat

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	5	5%
2	Baik	9	9%
3	Cukup Baik	25	25%
4	Kurang baik	36	36%
5	Tidak Baik	25	25%
Jumlah		100	100%

Sumber: data olahan hasil penelitian 2012

Dari tabel diatas tentang prosedur penerimaan pasang baru dan penambahan daya yang cepat dan tepat, responden menjawab sangat baik 5 pelanggan atau 5%, baik 9 pelanggan atau 9%, cukup baik 25 pelanggan atau 25%, kurang baik 36 pelanggan atau 36% dan tidak baik 25 pelanggan atau 25%.

Dari hasil angket dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada masyarakat tentang prosedur penerimaan pasang baru dan penambahan daya yang cepat dan tepat. dapat diambil kesimpulan yang mengatakan “kurang Baik” karena masyarakat merasa prosedur penerimaan pasang baru dan penambahan daya yang cepat dan tepat selalu merasa prosedurnya trelalu berbelit-belit dan memakan proses waktu yang cukup lama, Sebagian masyarakat menilai tentang prosedur penerimaan pasang baru mengatakan ”Tidak Baik” karena terutama pada pasang baru masih adanya masyarakat yang menunggu hingga bertahun-tahun untuk mendapatkan arus listrik. (hasil wawancara januari 2012)

Hasil observasi yang penulis lakukan selama penelitan didapatkan hasil dari prosedur pasang baru dan penambahan daya yang cepat dan tepat dilihat dari hasil kurang baik didukung dengan adanya keluhan pelanggan tentang pelayan ini.

Dalam memberikan pelayanan adalah kewajiban perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, misalnya pelanggan mau menambah daya aliran listrik, penyambungan ekstra, atau perubahan daya dalam waktu yang cepat tanpa

urusan berbelit-belit dan tidak memakan waktu yang lama, dan perusahaan berusaha merespon cepat dan tanggap dalam memenuhi permintaan tersebut.

Dari 100 responden yang diteliti, maka telah diperoleh hasil penilaiannya terhadap pelaksanaan pelayanan PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam mengenai koresponsifan perusahaan dalam memenuhi keutuhan pelanggan, sebagaimana dijelaskan pada tabel 5.26 berikut:

Tabel. V.26 Distribusi Jawaban Responden Tentang Perusahaan Cepat dan Tanggap dalam Memenuhi Kebutuhan Listrik.

No	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Baik	12	12%
2	Baik	10	10%
3	Cukup Baik	30	30%
4	Kurang baik	30	30%
5	Tidak Baik	18	18%
Jumlah		100	100%

Sumber: data olahan hasil penelitian 2012

Dari tabel diatas, tentang perusahaan cepat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan listrik responden menjawab sangat baik 12 orang atau 12%, baik 10 orang atau 10% cukup baik 30 orang atau 30%, kurang baik 30 orang atau 30% dan tidak baik 18 orang atau 18%.

Dari hasil angket dan wawancara yang dilakukan peneliti kepada masyarakat tentang perusahaan cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan listrik dapat diambil kesimpulan yang mengatakan (kurang baik) karena pelanggan merasa pada membutuhkan penambahan daya listrik, penyambungan ekstra, yang cepat selalu mendapat tanggapan respon yang lambat dari PT. PLN Rayon Panam, Sebagian masyarakat menilai pelayanan berupa cepat dan tanggap perusahaan dalam memenuhi kebutuhan listrik "Cukup Baik" karena beberapa pelanggan yang pernah mengurus penambahan daya, ekstra, mendapat respon yang cukup baik. (hasil wawancara januari 2012)

Tabel V.27 : Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Pelayanan keseimbangan hak dan kewajiban pada PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam

N	Jawaban Responden	SB	B	CB	KB	TB	juml
---	-------------------	----	---	----	----	----	------

o							ah
1	Tentang adanya giliran pemadaman listrik yang diberlakukan oleh PT PLN Rayon Panam	3	2	5	55	35	100
2	Prosedur penerimaan pasang baru dan penambahan daya yang cepat dan tepat	5	9	25	36	25	100
3	Perusahaan cepat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan listrik	12	10	30	30	18	100
	Jumlah	20	21	60	121	78	300
	persentase	6,66 (%)	7 (%)	20 (%)	40,33 (%)	26 (%)	

Sumber : data olahan hasil penelitian 2012

Dari tabel rekapitulasi keseimbangan hak dan kewajiban diatas dapat dilihat jumlah persentase tertinggi hasilnya kurang baik dengan (40,33%), tidak baik (26%), cukup baik (20%), baik (6%), sangat baik (6,66%)

Dari tabel diatas disimpulkan bahwa jawaban responden tentang pelayanan Keseimbangan Hak dan Kewajiban yang diberikan PT.PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam “Kurang Baik dengan hasil 40,33 (%)”

Selanjutnya untuk melihat hasil rekapitulasi mengenai Analisis Pelayanan Publik pada PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam dapat dilihat pada tabel 5.22 berikut ini:

Tabel V.28 Rekapitulasi Jawaban Responden tentang Pelayanan Publik pada PT. PLN Persero Riau Cabang Pekanbaru Rayon Panam

No	Indikator	Kategori Jawaban Responden					Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB	
1	Transparansi	96	58	69	60	17	300
2	Akuntabilitas	61	83	59	57	40	300
3	Kondisional	86	70	76	53	15	300
4	Partisipatif	44	32	65	112	47	300

5	Kesamaan Hak	112	110	43	23	12	300
6	Keseimbangan Hak dan Kewajiban	20	21	60	121	78	300
Jumlah		419	374	372	426	209	1800
Rata-rata		69,83	62,33	6,2	7,1	34,83	300
Persentase		23,27 %	20,77 %	20,66 %	23,66 %	11,61 %	100%

Sumber: data olahan hasil penelitian 2012

Berdasarkan tabel Rekapitulasi angket diatas, dari 100 orang responden dan 18 pertanyaan yang diberikan kepada responden dimana total responden yang menjawab sangat baik berjumlah 419 dengan persentase 23,27%, menjawab baik berjumlah 374 dengan persentase 20,77%, menjawab cukup baik berjumlah 372 dengan persentase 20,66%, menjawab kurang baik berjumlah 426 dengan persentase 23,66% dan yang menjawab tidak baik berjumlah 209 dengan persentase 11,61%

Dengan demikian dapat diketahui hasil dari rekapitulasi data olahan jumlah jawaban responden tertinggi yang menjawab kurang baik adalah 426 dengan persentase 23,66% oleh karena itu penulis menarik kesimpulan bahwa pelayanan publik pada PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam kurang baik hal ini dapat diketahui dari hasil tabel responden rekapitulasi data olahan bahwa indikator partisipatif dengan jumlah 112 dengan persentase (37,33%) dan indikator keseimbangan hak dan kewajiban dengan jumlah 121 dengan persentase (40,33%) hal ini didukung dari hasil angket dan wawancara penulis dengan pelanggan PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam. sedangkan faktor pendukung pelayanan publik adalah kesadaran Karyawan tentang pelayanan, sehingga masih perlu diadakannya suatu pembinaan terhadap karyawan perusahaan agar kualitas pelayanan pada PT. PLN (persero) Cabang

Pekanbaru Rayon Panam dapat ditingkatkan sesuai dengan yang didambakan oleh masyarakat yang berada di wilayah Rayon Panam.

5.8 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik Pada PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam

Setiap pelaksanaan tugas pelayanan selalu ada kendala-kendala di dalam pelaksanaannya sehingga pelaksanaan tugas pelayanan tersebut tidak berjalan dengan baik. Untuk mencapai suatu keberhasilan atau kesuksesan bukanlah hal yang mudah, meskipun segala urusan tersebut dilaksanakan semaksimal mungkin. Tetapi tetap saja akan dihadapi kendala atau hambatan yang cukup mempengaruhi yang disebabkan oleh faktor-faktor yang berbeda. Begitu juga halnya dalam pelaksanaan pelayanan publik pada PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam .

Berdasarkan pembahasan diatas penulis akan mengemukakan faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam

1. Terbatasnya daya listrik yang ada

Terbatasnya daya listrik yang ada di daerah panam dengan pertumbuhan penduduk yang terus meningkat mengakibatkan akan kebutuhan tenaga listrik juga akan ikut bertambah hal ini dikarenakan penduduk atau masyarakat di daerah tersebut terus membuka lahan yang kosong untuk dijadikan tempat pemukimannya jadi secara tidak langsung akan memerlukan pelayanan dari pihak PLN untuk penyambungan listrik baru namun kemampuan PT. PLN (Persero) Rayon Panam untuk menambah daya atau memperbesar daya belum

bisa terlaksana karena adanya kendala yang sifatnya tidak bisa diatasi secepat mungkin mengingat proses yang dilalui harus benar-benar memerlukan perencanaan modal dan komitmen yang mantap adapun daya yang tersedia Lebih sedikit dari yang dibutuhkan sedangkan jumlah beban lebih banyak dari yang tersedia hal ini mengakibatkan kekurangan daya dengan adanya kekurangan daya ini maka akan mengakibatkan terjadinya pemadaman listrik.

2. Kurangnya SDM yang berkualitas

Kurangnya sumber daya manusia yang benar-benar mempunyai loyalitas tinggi dan profesional terhadap pekerjaannya sehingga pelayanan pada masyarakat yang diberikanpun tidak semaksimal mungkin, pada kantor PT. PLN Rayon Panam jumlah pegawai yang mempunyai kualitas yang baik untuk ditempatkan pada posisi yang tepat. sesuai dengan keahliannya masih kurang hal ini masih Sering Terjadi pada Petugas pencatatan meteran yang selalu salah dalam mencatat meteran yang sesuai dengan pemakaian, serta lambatnya menanggapi keinginan masyarakat melalui komunikasi yang diberikan oleh pihak PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam

3. Kurangnya sarana atau perlengkapan

Kurangnya sarana atau perlengkapan dalam menunjang proses pemberian layanan kepada pelanggan yaitu kurangnya sarana transportasi, (mobil gangguan), yang berfungsi sebagai mempercepat proses pelayanan yang dibutuhkan pelanggan secepat mungkin hal ini dapat menghambat pelayanan kepada pelanggan yang ingin meminta bantuan mengingat cakupan unit layanan yang tersebar didaerah panam cukup jauh jaraknya

4. Terbatasnya stok material yang ada

Terbatasnya stok material yang ada yaitu dengan terbatasnya stok material yang ada digudang PLN maka pihak PLN akan menunda pelaksanaannya sehingga pelanggan harus menunggu sampai stok material digudang PLN tersedia hal ini bisa kita lihat dalam lambatnya pihak PT. PLN Rayon Panam dalam memberikan pelayanan pemasangan meteran pelanggan, sehingga banyak pelanggan yang menunggu meteran masuk kerumah, memasang listrik baru yang membutuhkan stok tiang listrik, kabel, serta perlengkapan material lainnya

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Pada bab ini penulis akan menyampaikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian, kesimpulan dan saran ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam, untuk meningkatkan pelayanan publik kepada pelanggan.

1. Pelayanan Publik pada PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam didapat hasil yang kurang baik, dilihat dari tabel responden V.28 rekapitulasi data olahan jawaban responden berjumlah 426 dengan persentase 23,66%.
2. Kurang baiknya pelayanan publik pada PT. PLN (persero) cabang Pekanbaru Rayon Panam hal ini dapat diketahui dari indikator partisipatif dengan jumlah jawaban responden 112 dengan persentase (37,33%), dan indikator keseimbangan hak dan kewajiban dengan jumlah jawaban responden 121 dengan persentase (40,33%).

3. Sangat baiknya pelayanan publik pada PT. PLN (persero) cabang pekanbaru Rayon Panam hal ini dapat diketahui dari indikator Transparansi dengan jumlah jawaban responden 96 dengan persentase (32%), Kondisional dengan jumlah jawaban responden 86 dengan persentase (28,66%), dan Kesamaan Hak dengan jumlah jawaban responden 112 dengan persentase (37,33%).
4. Baiknya Pelayanan publik pada PT. PLN (persero) cabang pekanbaru Rayon Panam hal ini dapat diketahui dari indikator Akuntabilitas dengan jumlah jawaban responden 83 dengan persentase (27,66%)

Faktor yang mempengaruhi Kurang Baiknya pelayanan publik pada PT.

PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam

1. Terbatasnya daya listrik yang ada
2. Kurangnya SDM yang berkualitas
3. Kurangnya sarana atau perlengkapan
4. Terbatasnya stok material yang ada

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan agar pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam dapat ditingkatkan dan lebih mencerminkan pelayanan publik yang prima.

1. Diharapkan kepada pihak PT. PLN (persero) cabang Pekanbaru Rayon Panam untuk dapat mengupayakan penambahan kapasitas daya listrik untuk daerah panam karena tiap tahun permintaan pelanggan untuk sambung baru atau perubahan daya terus meningkat dan sebaiknya pihak

perusahaan jangan memberikan sambungan baru dulu kepada masyarakat mengingat jumlah beban masih belum bisa dikurangi dilihat dari daftar tunggu yang ada yang semakin bertambah.

2. Diperlukannya adanya pelatihan-pelatihan atau diklat bagi pegawai dan karyawan PT. PLN (persero) cabang Pekanbaru Rayon Panam agar mereka mempunyai tambahan ilmu dan memperoleh pengembangan karir yang bagus dengan begitu mereka akan lebih loyal terhadap pekerjaannya sehingga nantinya akan berdampak positif terhadap mutu pelayanan kepada pelanggan.
3. Diharapkan perusahaan dapat menambah sarana dan prasarana yaitu beberapa tambahan unit mobil yang berguna untuk memperlancar pekerjaan dalam melayani kebutuhan masyarakat atau pelanggan.
4. Dalam pelayanan kepada pelanggan PT. PLN (persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam diharapkan mampu meningkatkan pelayanannya terutama didalam persoalan komunikasi lewat hubungan telepon, yang dianggap masyarakat kurang baik, segera diperbaiki agar hubungan komunikasi tersebut bisa berdampak positif bagi pelanggan. Dan serta persoalan pengaduan pelanggan dengan tepat waktu sesuai dengan janji yang diberikan, sehingga pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Harbani pasolong. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung :Alfabeta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen :Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kartono, kartini. 2005 *kepemimpinan:apakah kepemimpinan abnormal itu?*. Jakarta: PT. Raja Gramedia Persada.
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta : Gaya Media.
- Mangkunegara, P. anwar A.A, *manajemen Sumber daya manusia*, remaja rasda karya, 2001.
- Nasucha, chaizi. 2008. *Reformasi Administrasi Publik: Teori, dan Praktek*. Jakarta :Grasindo.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik :Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Siswanto. 2007. *Pengantar Manajemen*.Jakarta Bumi Aksara.
- Umar Husein. 2004. *Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta : PT. Gramedia.
- Kurniawan, Agung.2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pamburuan.
- Lukman, Sampara. 2008. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LANPress.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Tangklison, Hessel Nogi S. 2003. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Kasmir, *Etika Custumor Service*, jakarta: Raja Grafindo persada, 2005.

Peraturan Perundang-undangan

- UU No 30 tahun 2009 tentang ketenaga listrikan
- UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

ANGKET PENELITIAN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu Masyarakat Kota Pekanbaru

Di – Tempat

I. Petunjuk Pengisian

angket ini dilakukan dalam rangka menyusun skripsi, pengisian terhadap angket ini tidak berpengaruh terhadap status atau kedudukan Bapak/Ibu.

- a. Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada apabila anda sebagai pelanggan P.T PLN (persero) cabang pekanbaru rayon panam.
- b. Berikan tanda X (silang) pada jawaban yang anda pilih sesuai dengan tanggapan anda mengenai pelayanan yang anda rasakan yang diberikan P.T PLN (persero) cabang pekanbaru rayon panam.
- c. Terima kasih atas ketersediaannya mengisi dan mengembalikan angket ini

II. Identitas Peneliti

Nama : DENY SETIAWAN
NIM : 10775000404
Jurusan : Administrasi Negara UIN SUSKA Riau
Program Studi : S1

III. Identitas Responden

Nama :
Jenis Kelamin :
Umur :
Pekerjaan :
Pendidikan Terakhir :

Daftar Pertanyaan

A. Transparansi

1. Bagaimanakah tanggapan bapak/ibu, apakah karyawan selalu memberikan informasi yang jelas tentang persyaratan dan prosedur pelayanan?
 - a. sangat Baik
 - b. baik
 - c. cukup baik
 - d. kurang baik
 - e. tidak baik
2. Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu, apakah karyawan selalu memberikan perhatian personal dalam pelayanan?
 - a. sangat Baik
 - b. baik
 - c. cukup baik
 - d. kurang baik
 - e. tidak baik
3. Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu. Media komunikasi perusahaan (telepon/faximile) mempermudah berkomunikasi dalam memberikan complaint?
 - a. sangat Baik
 - b. baik
 - c. cukup baik
 - d. kurang baik
 - e. tidak baik

B. Akuntabilitas

1. Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu, apakah jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan?
 - a. sangat Baik
 - b. baik
 - c. cukup baik
 - d. kurang baik
 - e. tidak baik
2. Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu, terhadap jaminan pemasangan instalasi listrik?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. cukup baik
 - d. kurang baik
 - e. tidak baik
3. Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu, ketepatan waktu dalam pelayanan balik nama pelanggan?
 - a. sangat Baik
 - b. baik
 - c. cukup baik
 - d. kurang baik
 - e. tidak baik

C. Kondisional

1. Bagaimanakah menurut Bapak/ibu, sikap karyawan pelayanan yang ramah dan sopan ?
 - a. sangat Baik
 - b. baik
 - c. cukup baik
 - d. kurang baik
 - e. tidak baik
2. Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu, tindakan cepat petugas apabila pelanggan membutuhkan?

- | | | |
|----------------|----------------|---------------|
| a. sangat Baik | c. cukup baik | e. tidak baik |
| b. baik | d. kurang baik | |

3. Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu, pelayanan yang bersifat jelas dan tepercaya?

- | | | |
|----------------|----------------|---------------|
| a. sangat Baik | c. cukup baik | e. tidak baik |
| b. baik | d. kurang baik | |

D. Partisipatif

1. Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu, perusahaan berusaha membangun kedekatan dan keakraban dengan solusi?

- | | | |
|----------------|----------------|---------------|
| a. sangat Baik | c. cukup baik | e. tidak baik |
| b. baik | d. kurang baik | |

2. Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu, pelayanan yang mengikut sertakan masyarakat?

- | | | |
|----------------|----------------|---------------|
| a. sangat Baik | c. cukup baik | e. tidak baik |
| b. baik | d. kurang baik | |

3. bagaimanakah menurut bapak/ibu, pelayanan yang memperhatikan aspirasi masyarakat?

- | | | |
|----------------|----------------|---------------|
| a. Sangat Baik | c. cukup baik | e. tidak baik |
| b. Baik | d. kurang baik | |

E. Kesamaan Hak

1. Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu, pelayanan kesamaan hak?

- | | | |
|----------------|----------------|---------------|
| a. sangat Baik | c. cukup baik | e. tidak baik |
| b. baik | d. kurang baik | |

2. Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu pelayanan yang diberikan jika pelanggan berbeda agama dan suku?

- | | | |
|----------------|----------------|---------------|
| a. sangat Baik | c. cukup baik | e. tidak baik |
| b. baik | d. kurang baik | |

3. Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu pelayanan yang diberikan jika pelanggan berbeda golongan dan status sosial?

- | | | |
|----------------|----------------|---------------|
| a. sangat Baik | c. cukup baik | e, tidak baik |
| b. baik | d. kurang baik | |

F. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

1. Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu, adanya giliran pemadaman listrik yang

diberlakukan oleh pihak pln?

- | | | |
|----------------|----------------|---------------|
| a. sangat Baik | c. cukup baik | e. tidak baik |
| b. baik | d. kurang baik | |

2. Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu, prosedur penerimaan pasang baru dan penambahan daya yang cepat dan tepat?

- | | | |
|----------------|----------------|---------------|
| a. sangat Baik | c. cukup baik | e. tidak baik |
| b. baik | d. kurang baik | |

3. Bagaimanakah menurut Bapak/Ibu, perusahaan cepat dan tanggap dalam memenuhi kebutuhan listrik?

- | | | |
|----------------|----------------|---------------|
| a. sangat Baik | c. cukup baik | e. tidak baik |
| b. baik | d. kurang baik | |